



**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS E SUPPORTO ALL'OSSERVATORIO PER IL MONITORAGGIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
NECESSARIE ALL'ATTUAZIONE DEL PROGETTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI BARI**

## **SERVIZI DI IGIENE URBANA**

# INDICE

## METODOLOGIA

**3**

## RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

**6**

Dati sulla rilevazione e profilo degli intervistati	7
Misurazione della qualità del servizio di raccolta rifiuti	17
Misurazione della qualità degli altri servizi di AMIU	28
Servizi di raccolta dei rifiuti particolari e ingombranti	29
Centri di raccolta per il conferimento autonomo	31
Pulizia delle strade e dei marciapiedi	33
Pulizia delle spiagge	37
Misurazione della qualità dei servizi di informazione e ascolto	39
Aspetti di miglioramento	42

## RACCOLTA PORTA A PORTA (PAP)

**44**

Dati sulla rilevazione e profilo degli intervistati	45
Misurazione della qualità del servizio di raccolta rifiuti	55

Misurazione della qualità degli altri servizi di AMIU	60
Servizi di raccolta dei rifiuti particolari e ingombranti	61
Centri di raccolta per il conferimento autonomo	63
Pulizia delle strade e dei marciapiedi	65
Pulizia delle spiagge	69
Misurazione della qualità dei servizi di informazione e ascolto	71
Aspetti di miglioramento	74

## RACCOLTA A SACCO

**76**

Dati sulla rilevazione e profilo degli intervistati	77
Misurazione della qualità del servizio di raccolta rifiuti	87
Misurazione della qualità degli altri servizi di AMIU	99
Servizi di raccolta dei rifiuti particolari e ingombranti	100
Centri di raccolta per il conferimento autonomo	102
Pulizia delle strade e dei marciapiedi	104
Pulizia delle spiagge	108
Misurazione della qualità dei servizi di informazione e ascolto	110
Aspetti di miglioramento	113

## CONTATTI

**115**

# METODOLOGIA

- **Oggetto:** fornitura di servizi relativi alle attività di customer satisfaction analysis, di mystery shopping e supporto all'Osservatorio per il monitoraggio sulla qualità dei servizi necessarie all'attuazione del progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Bari di cui alla Delibera di Giunta Comunale n. 2012/00627
- **Metodologia:** ricerca quantitativa
- **Strumenti di rilevazione:** n. 3 questionari strutturati ("Raccolta Porta a Porta"; "Raccolta a sacco"; "Contenitori su strada")
- **Rappresentatività del campione:** campione casuale stratificato
- **Luogo di rilevazione:** Comune di Bari
- **Modalità di realizzazione delle interviste:** face to face
- **Periodo di rilevazione:** novembre/dicembre 2020
- **N. Totale di interviste realizzate:** 900
- **Modalità di rappresentazione dei dati:** valori percentuali sul totale dei rispondenti

# MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PER QUARTIERE

MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	RACCOLTA A SACCO
1	San Nicola	✓	-	✓
1	Murat - Madonnella	✓	-	-
1	Libertà	✓	-	-
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	✓	✓	-
2	Carrassi - Mungivacca	✓	-	-
2	San Pasquale	✓	✓	-
2	Picone - Poggiofranco	✓	✓	-
3	San Paolo	✓	✓	-
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori		✓	-
3	Marconi - San Girolamo - Fesca		✓	-
4	Carbonara - Santa Rita	✓	-	✓
4	Ceglie - Loseto	✓	-	✓
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino		✓	-

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE REALIZZATE

MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	RACCOLTA A SACCO	TOT. INTERVISTE PER QUARTIERE	TOTALE INTERVISTE PER MUNICIPIO
1	San Nicola	15	-	10	25	302
1	Murat - Madonnella	87	-	-	87	
1	Libertà	96	-	-	96	
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	66	28	-	94	
2	Carrassi - Mungivacca	92	-	-	92	254
2	San Pasquale	34	24	-	58	
2	Picone - Poggiofranco	101	3	-	104	
3	San Paolo	57	30	-	87	155
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori	-	20	-	20	
3	Marconi - San Girolamo - Fesca	-	48	-	48	
4	Carbonara - Santa Rita	50	-	15	65	112
4	Ceglie - Loseto	39	-	8	47	
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino	-	77	-	77	77
<i>Totale</i>		637	230	33	<b>900</b>	<b>900</b>



**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS E SUPPORTO ALL'OSSERVATORIO PER IL MONITORAGGIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
NECESSARIE ALL'ATTUAZIONE DEL PROGETTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI BARI**

SERVIZI DI IGIENE URBANA – RACCOLTA TRAMITE

# **CONTENITORI SU STRADA**

**RAPPORTO DI RICERCA | RILEVAZIONE NOVEMBRE – DICEMBRE 2020**

RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

# DATI SULLA RILEVAZIONE E PROFILO DEGLI INTERVISTATI

# MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PER QUARTIERE

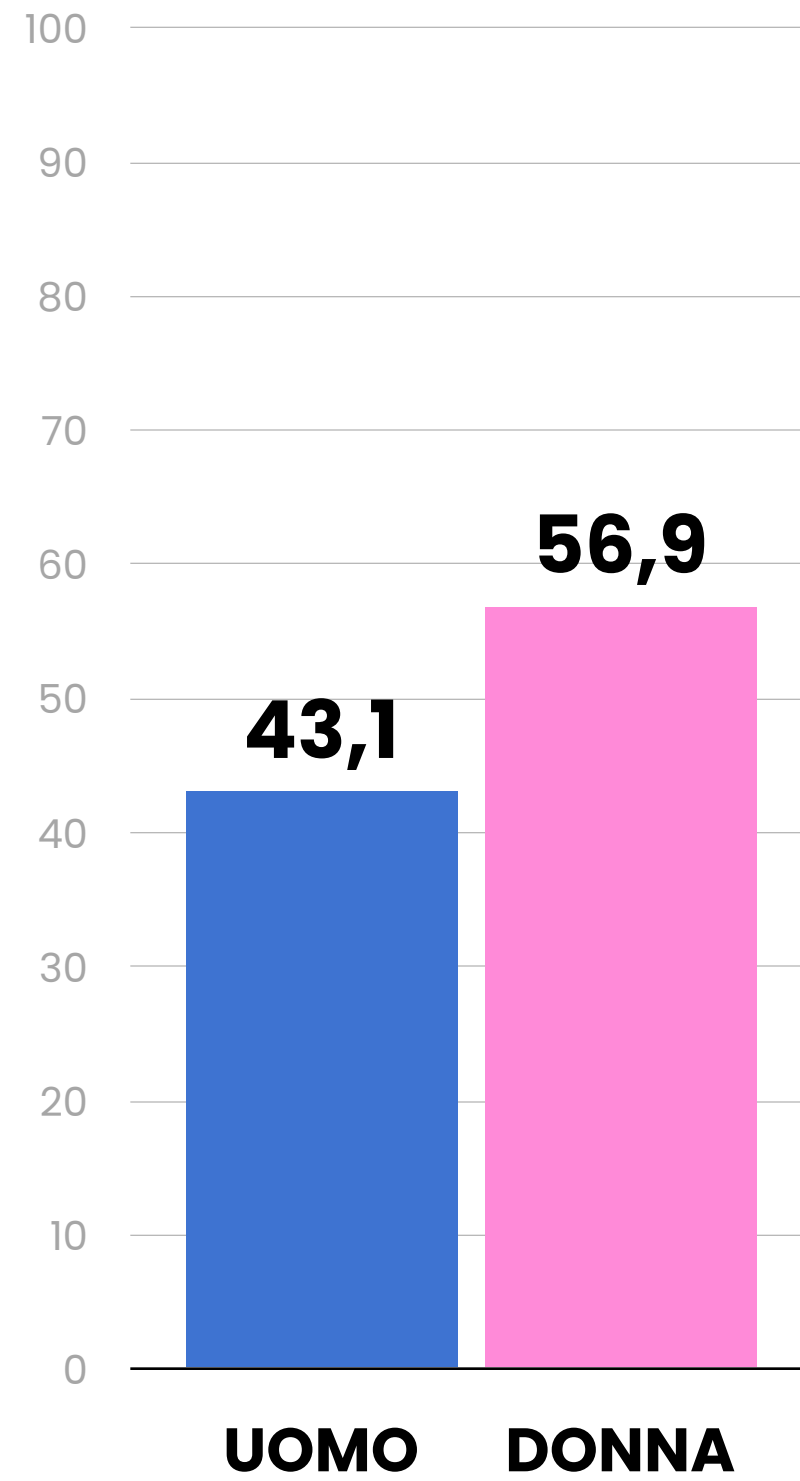
MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	RACCOLTA A SACCO
1	San Nicola	✓	-	✓
1	Murat - Madonnella	✓	-	-
1	Libertà	✓	-	-
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	✓	✓	-
2	Carrassi - Mungivacca	✓	-	-
2	San Pasquale	✓	✓	-
2	Picone - Poggiofranco	✓	✓	-
3	San Paolo	✓	✓	-
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori		✓	-
3	Marconi - San Girolamo - Fesca		✓	-
4	Carbonara - Santa Rita	✓	-	✓
4	Ceglie - Loseto	✓	-	✓
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino		✓	-

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE REALIZZATE

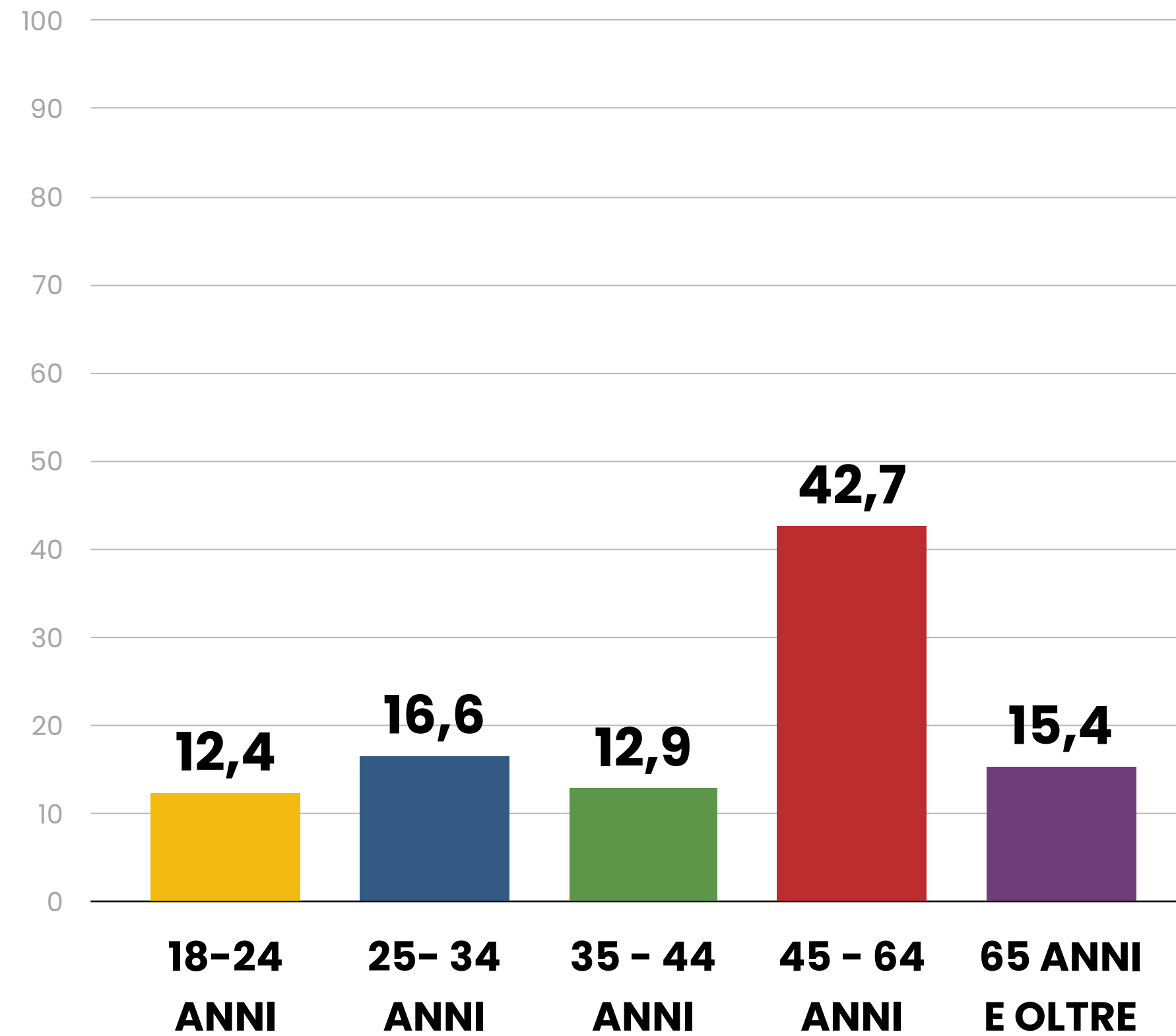
MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	RACCOLTA A SACCO	TOT. INTERVISTE PER QUARTIERE	TOTALE INTERVISTE PER MUNICIPIO
1	San Nicola	15	-	10	25	302
1	Murat - Madonnella	87	-	-	87	
1	Libertà	96	-	-	96	
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	66	28	-	94	
2	Carrassi - Mungivacca	92	-	-	92	254
2	San Pasquale	34	24	-	58	
2	Picone - Poggiofranco	101	3	-	104	
3	San Paolo	57	30	-	87	155
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori	-	20	-	20	
3	Marconi - San Girolamo - Fesca	-	48	-	48	
4	Carbonara - Santa Rita	50	-	15	65	112
4	Ceglie - Loseto	39	-	8	47	
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino	-	77	-	77	77
<i>Totale</i>		<b>637</b>	230	33	<b>900</b>	<b>900</b>

# PROFILO DEGLI INTERVISTATI

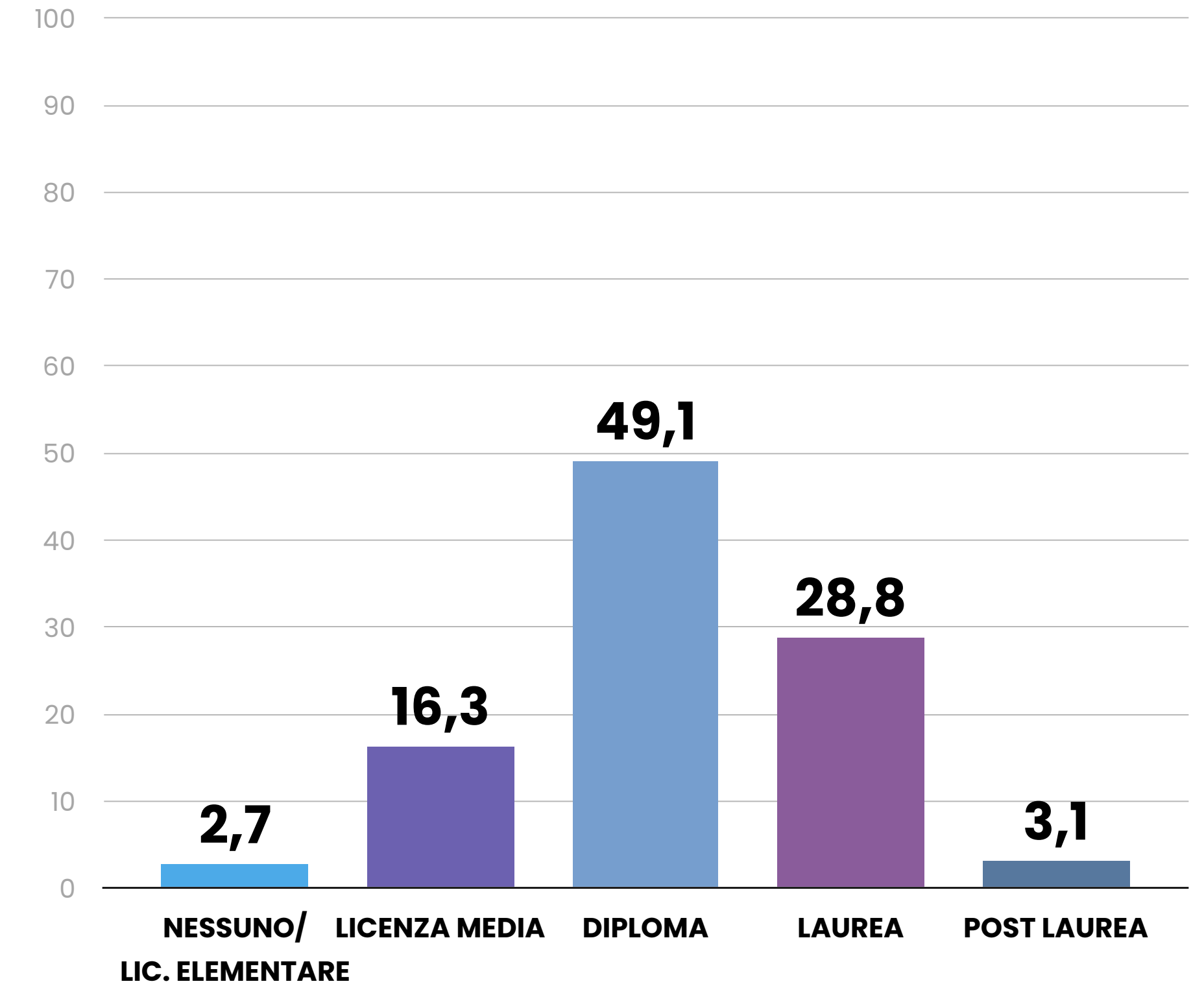
**GENERE**



**ETÀ**



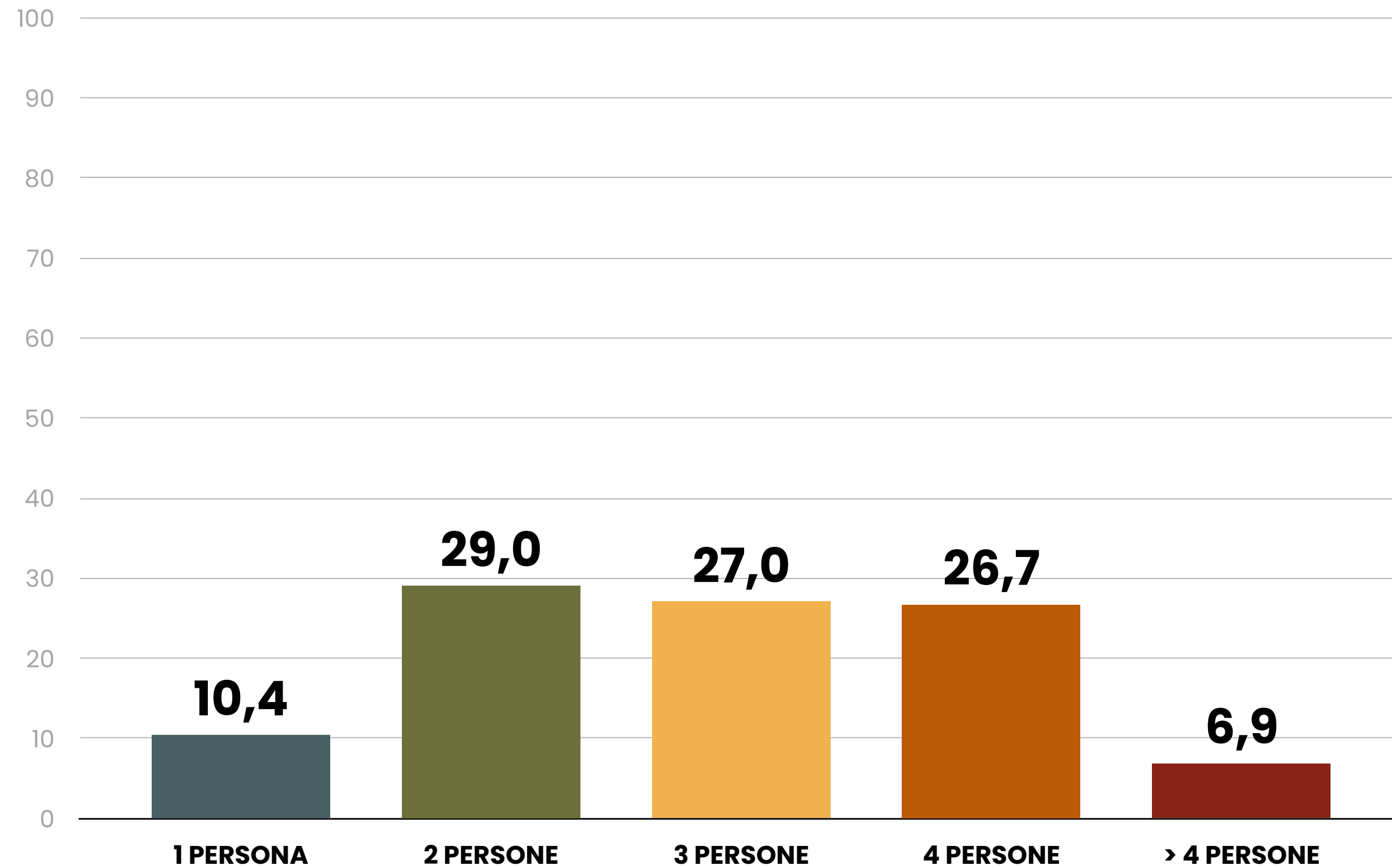
**TITOLO DI STUDIO**



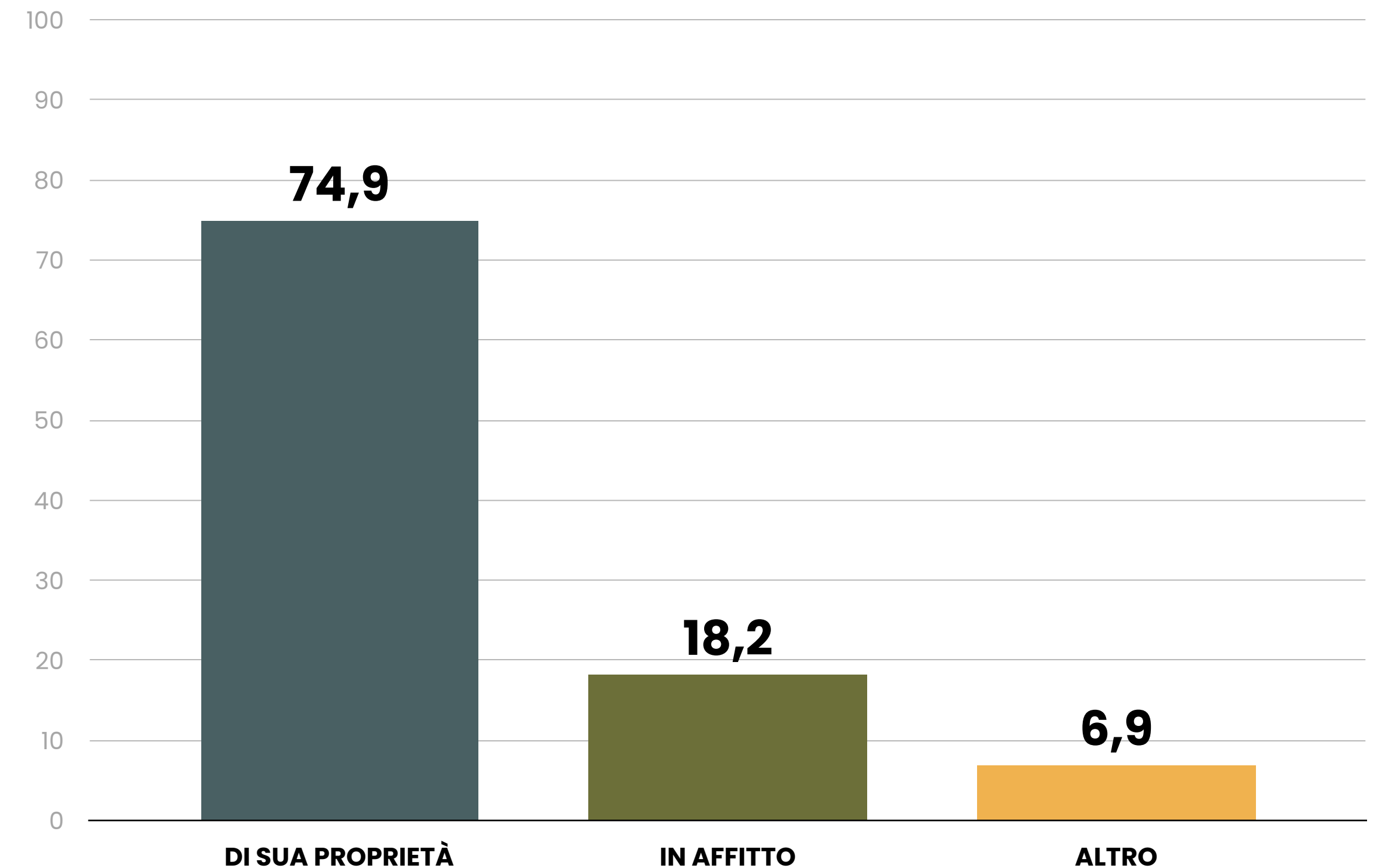
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# PROFILO DEGLI INTERVISTATI

## COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE

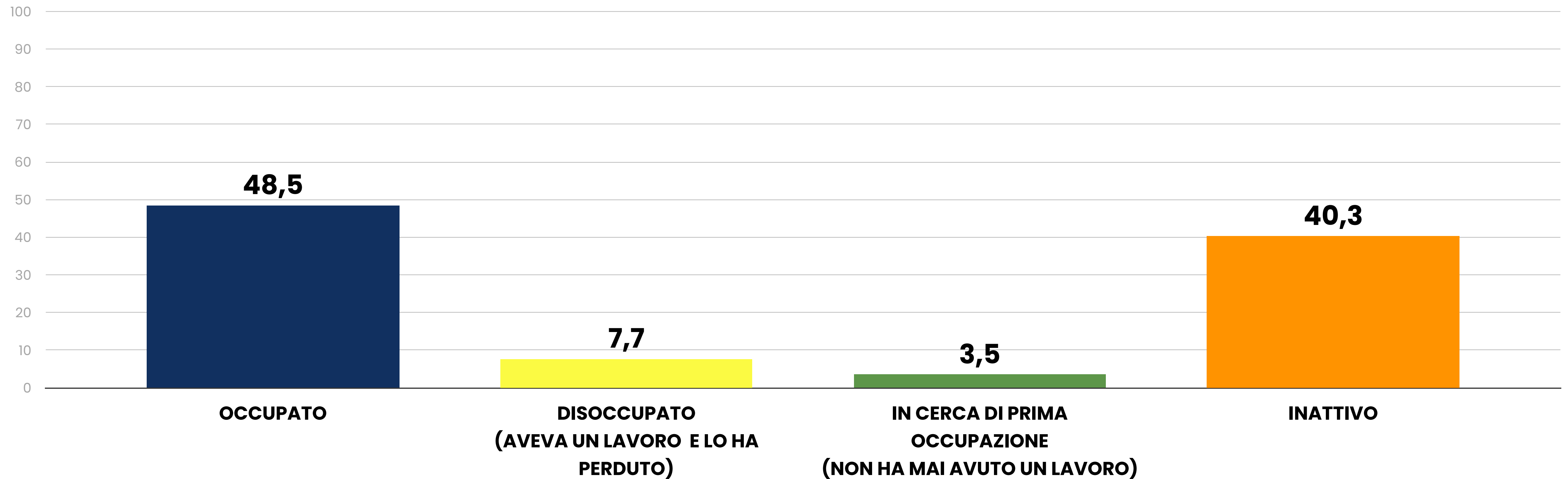


## LA CASA IN CUI VIVE È:



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

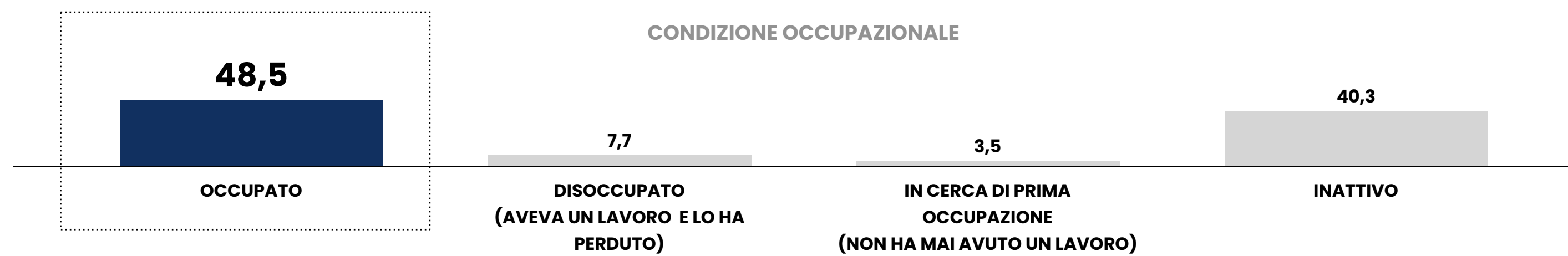
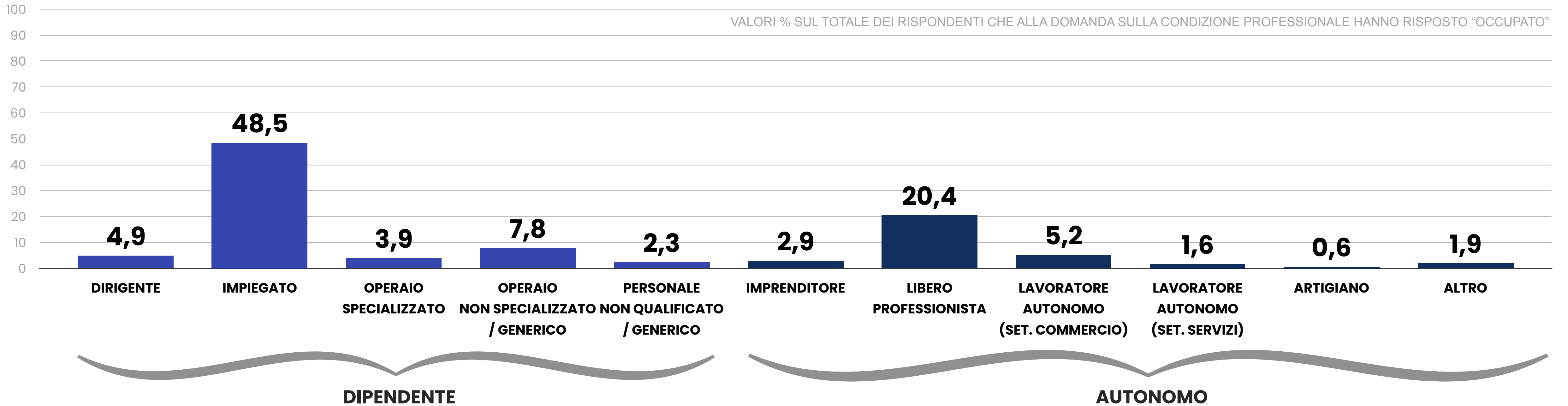
## CONDIZIONE OCCUPAZIONALE:



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

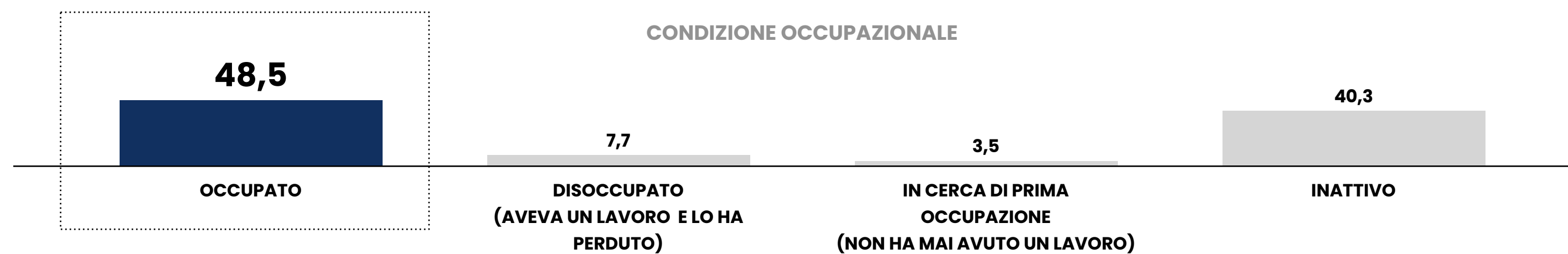
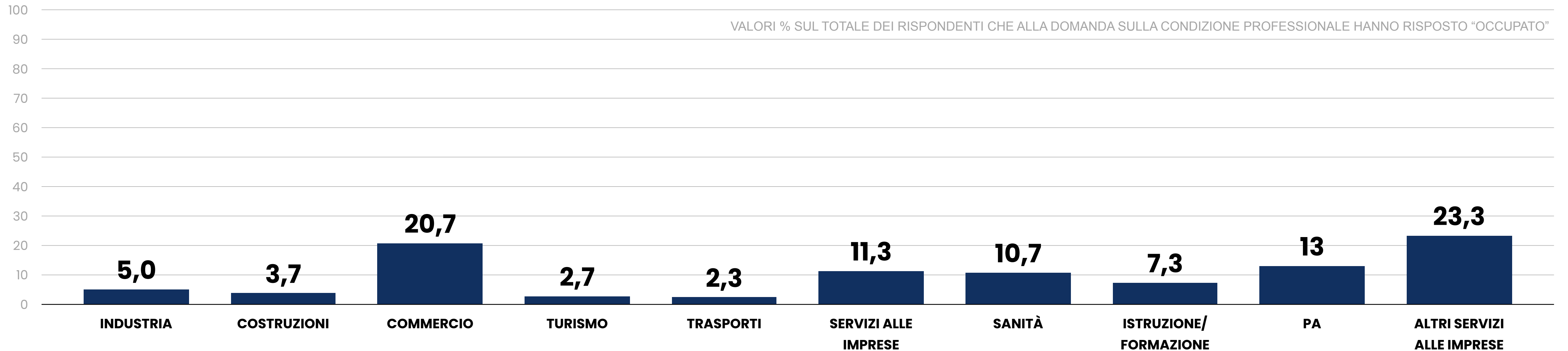
# POSIZIONE PROFESSIONALE:

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "OCCUPATO"



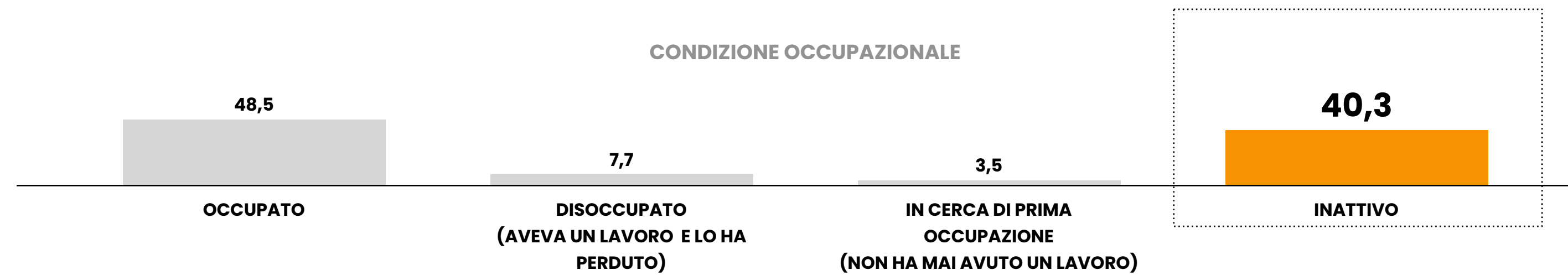
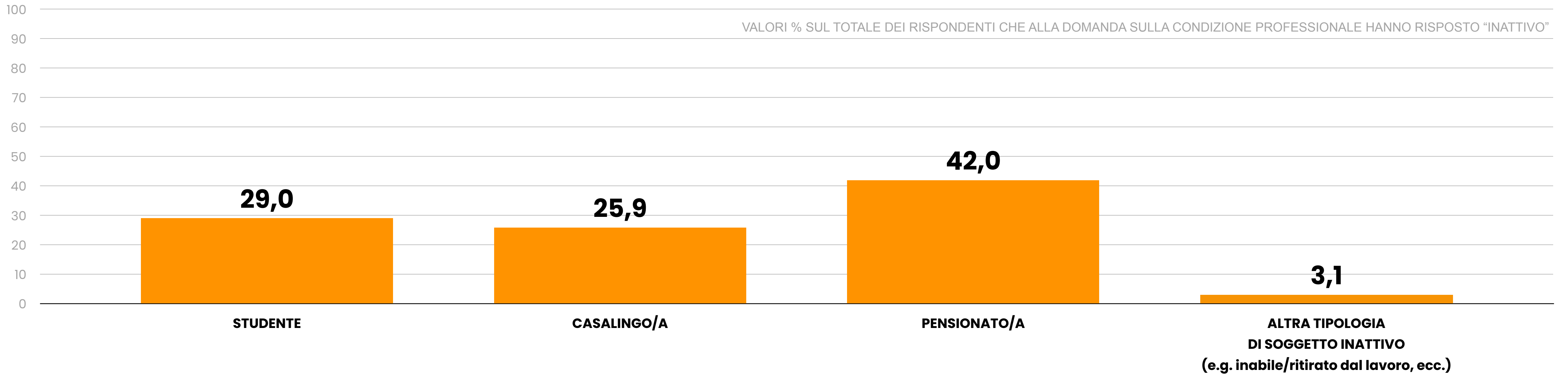
# SETTORE ATTIVITÀ:

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "OCCUPATO"

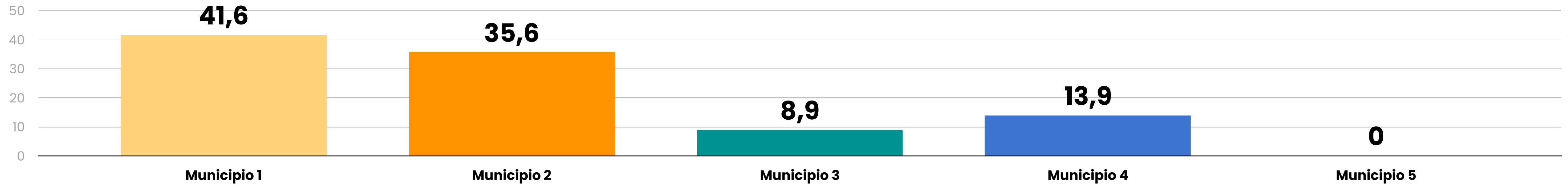


# CONDIZIONE INATTIVITÀ:

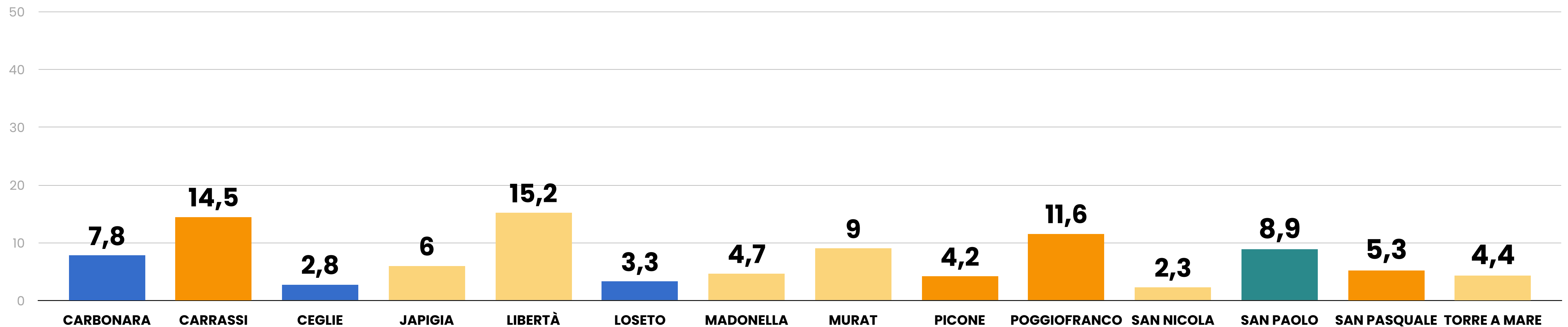
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "INATTIVO"



## MUNICIPIO DI RESIDENZA:



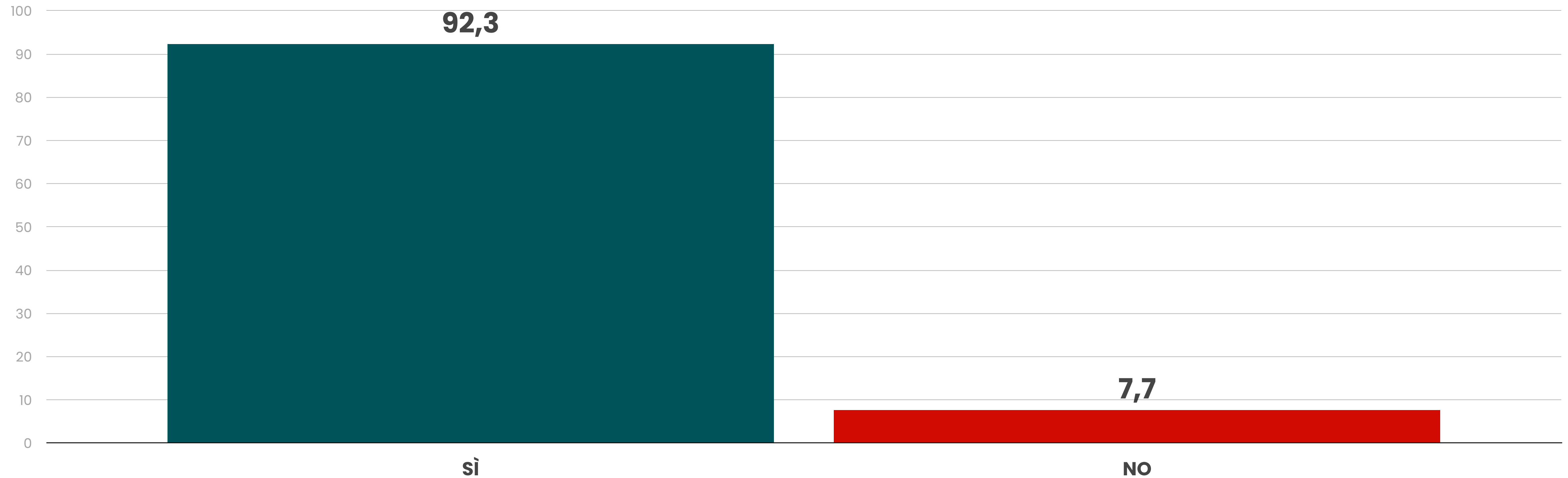
## QUARTIERE DI RESIDENZA:



RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

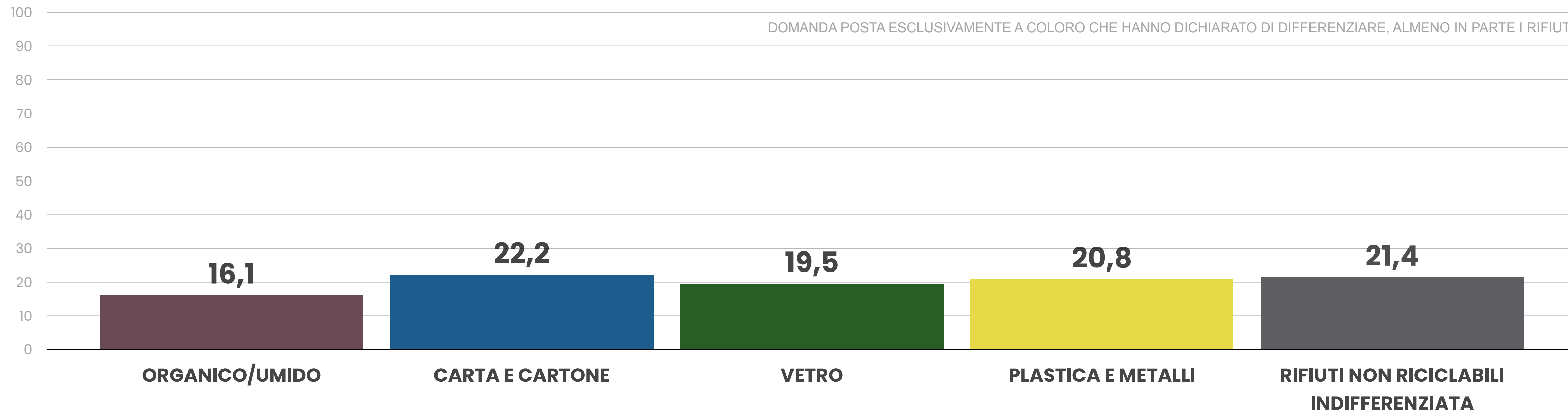
# MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

## LEI DIFFERENZIA, ALMENO IN PARTE, I RIFIUTI?

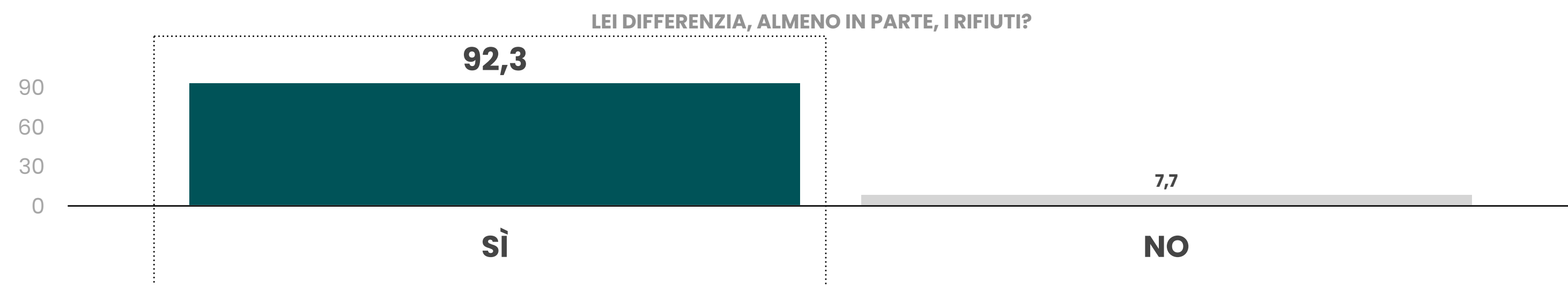


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

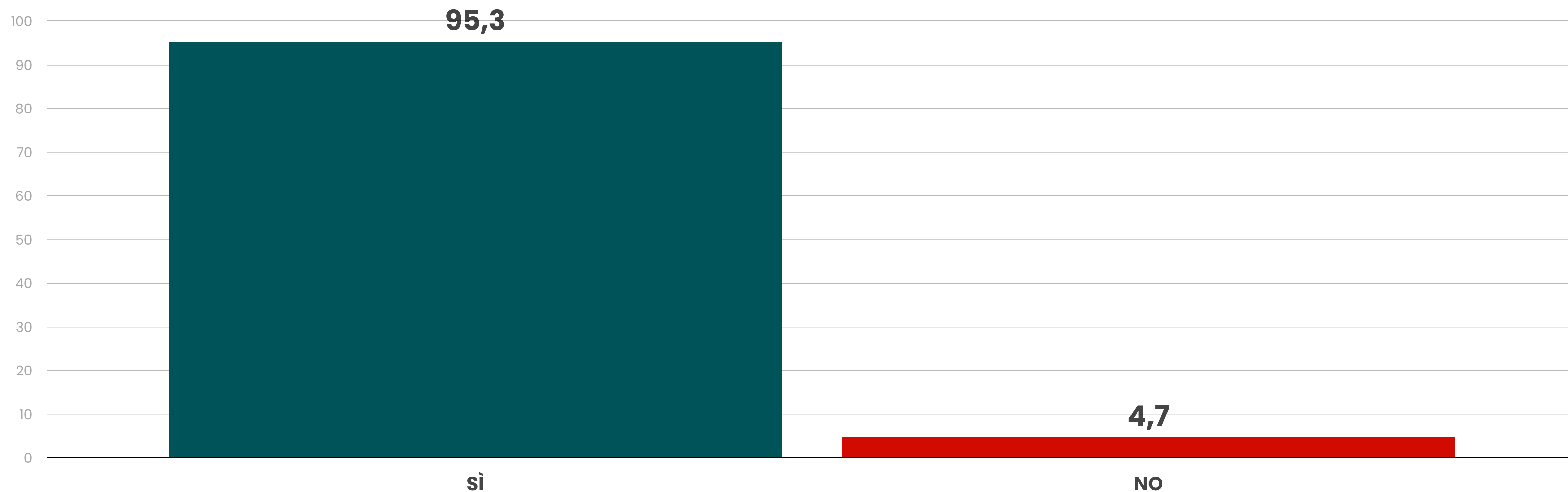
## QUALI TIPOLOGIE DI RIFIUTI DIFFERENZIA?



VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

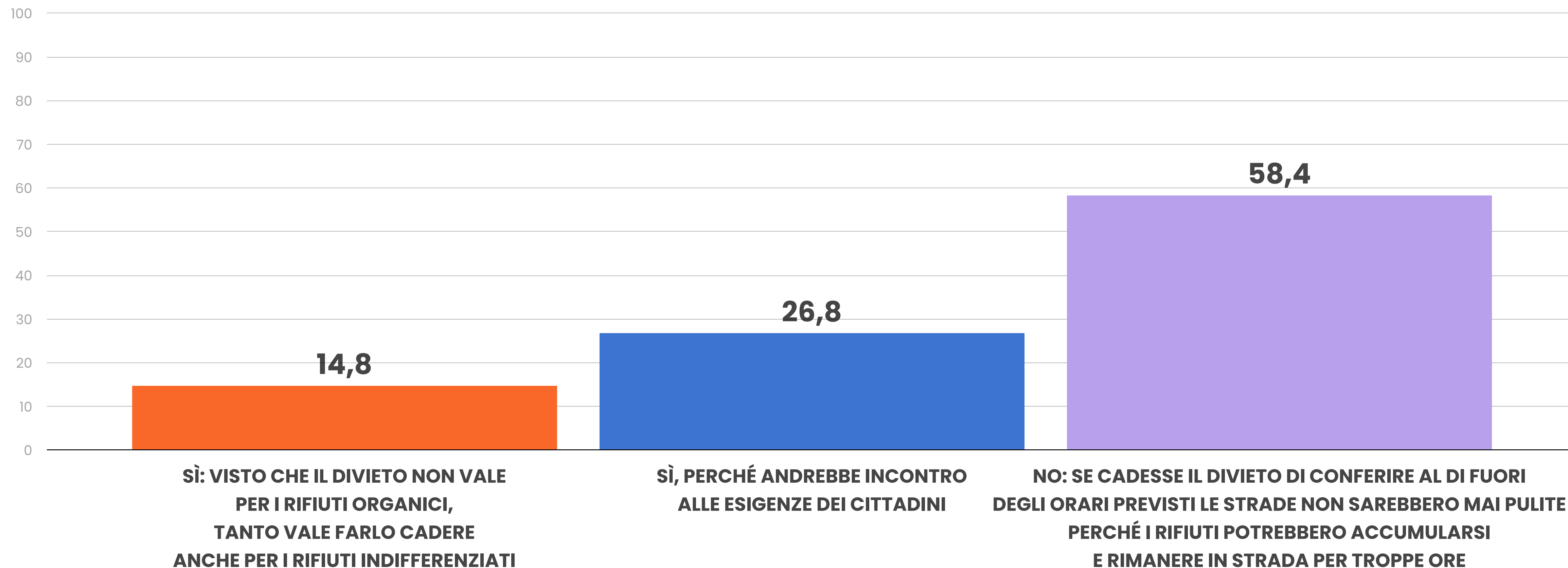


# È A CONOSCENZA DELL'ORDINANZA DEL COMUNE DI BARI N. 908 RELATIVA AL DIVIETO DI CONFERIRE I RIFIUTI INDIFFERENZIATI AL DI FUORI DEGLI ORARI GIORNALIERI PREVISTI?



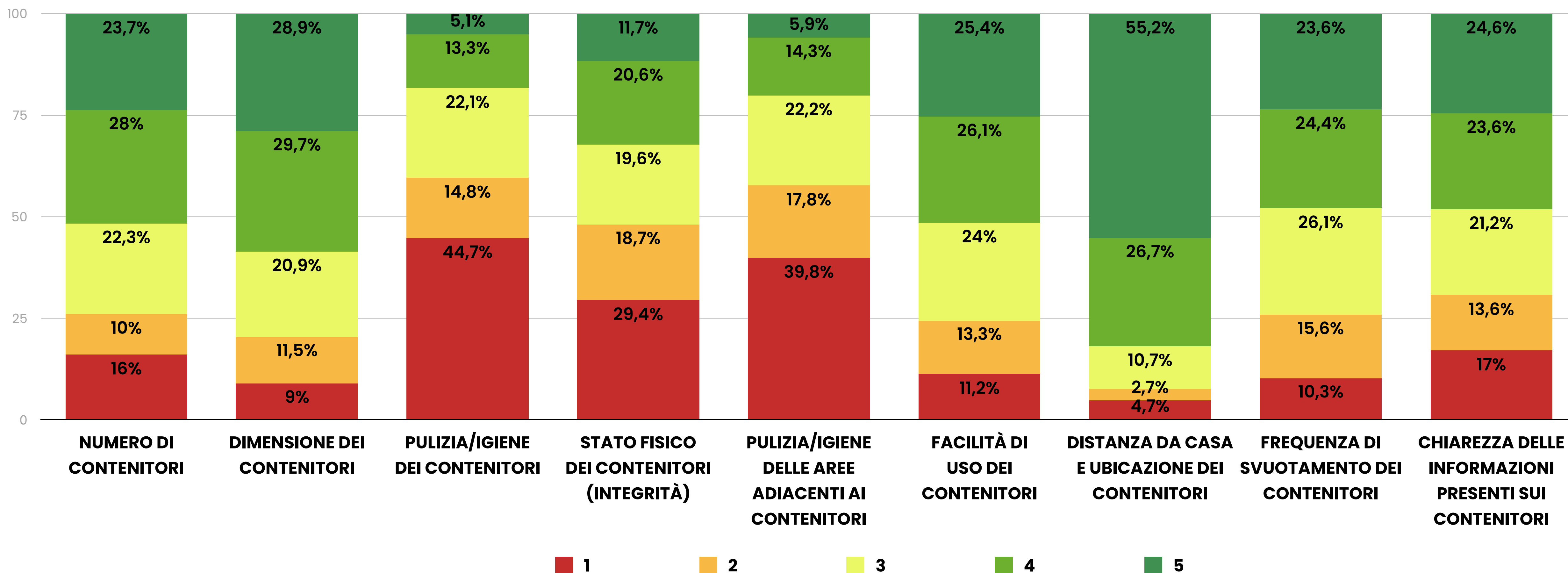
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# SAREBBE FAVOREVOLE A FAR CADERE IL DIVIETO DI CONFERIRE I RIFIUTI INDIFFERENZIATI AL DI FUORI DEGLI ORARI PREVISTI?

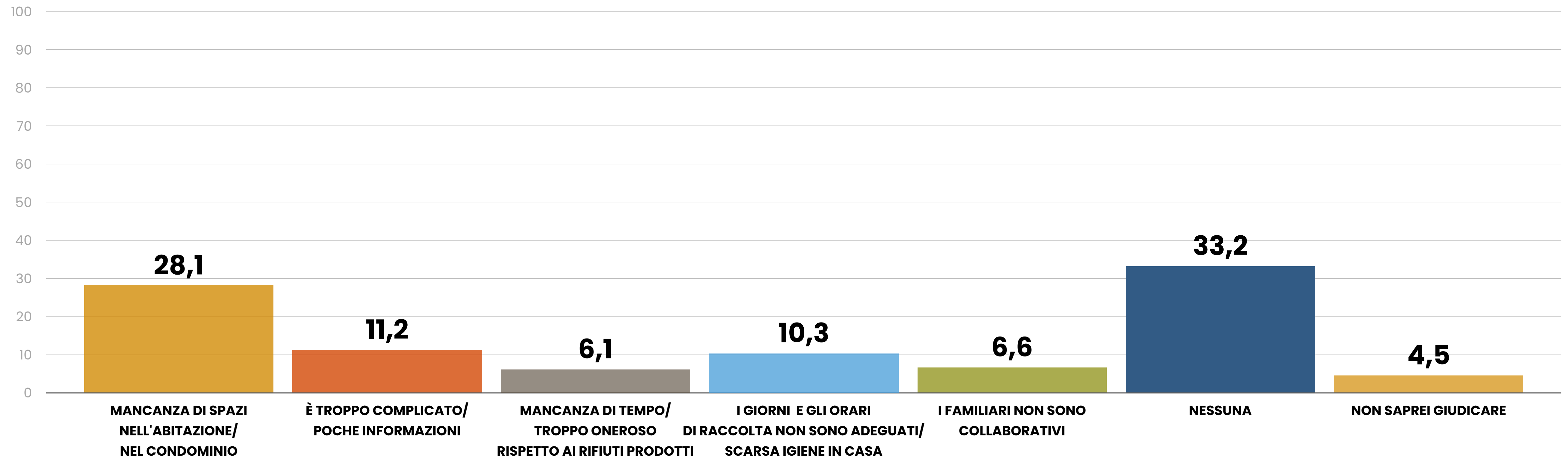


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI NEL SUO QUARTIERE:

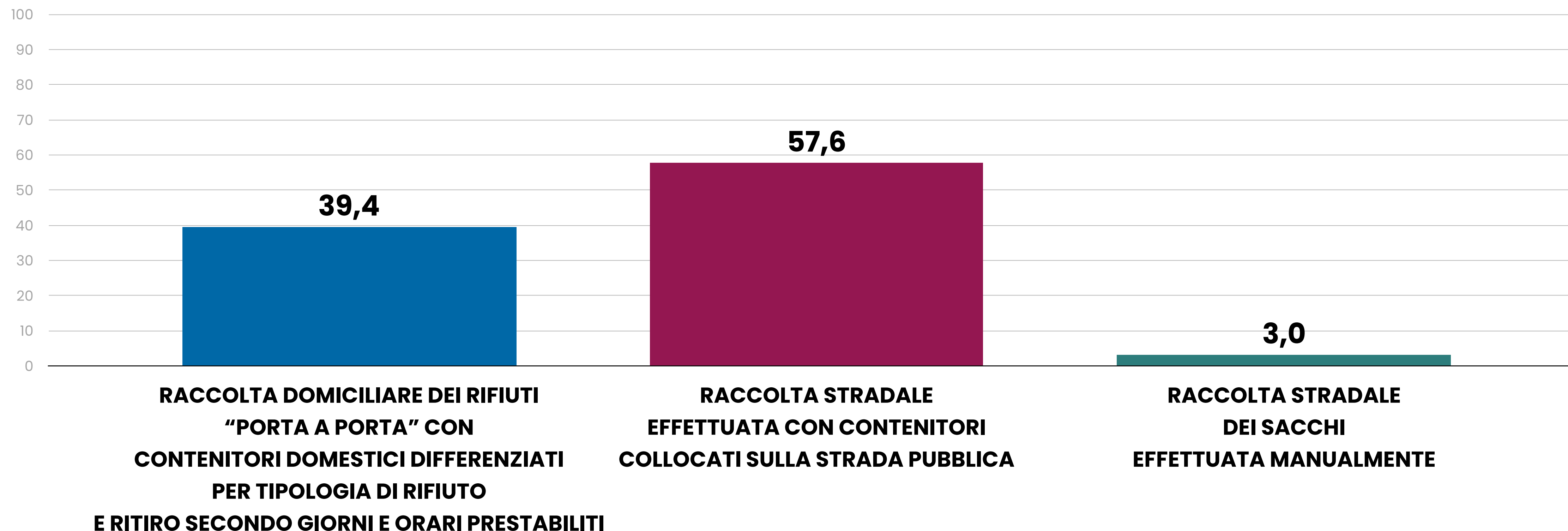


# QUALI SONO PER LEI LE PRINCIPALI DIFFICOLTÀ NEL DIFFERENZIARE I RIFIUTI?



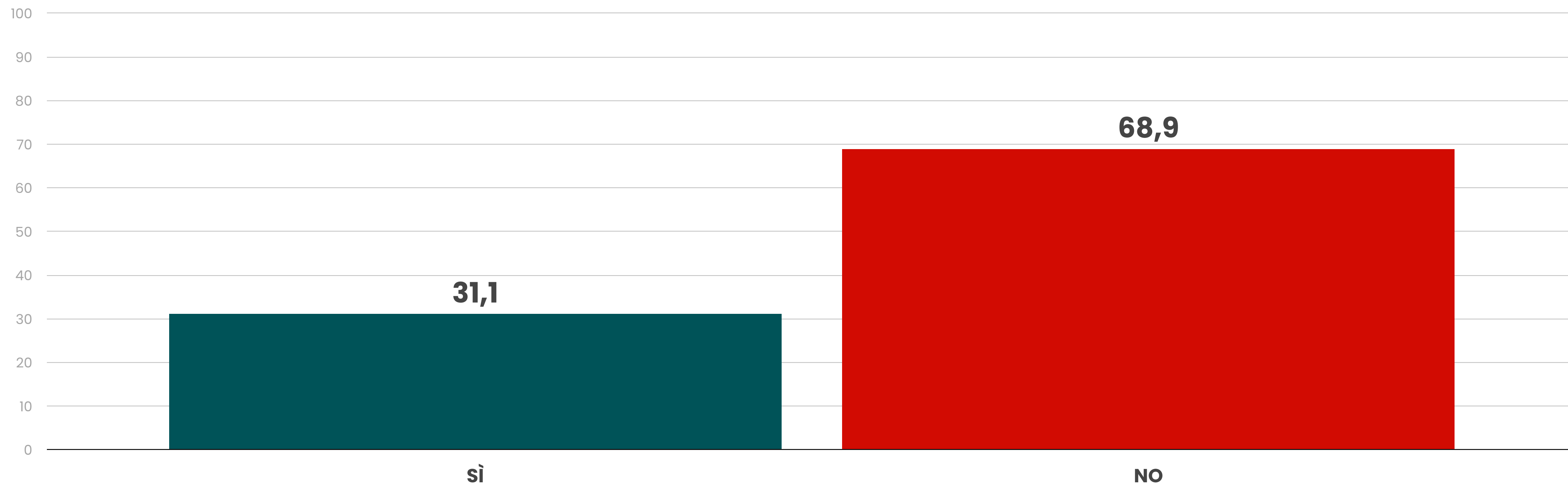
VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

# QUALE MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PREFERISCE O PREFERIREBBE UTILIZZARE?



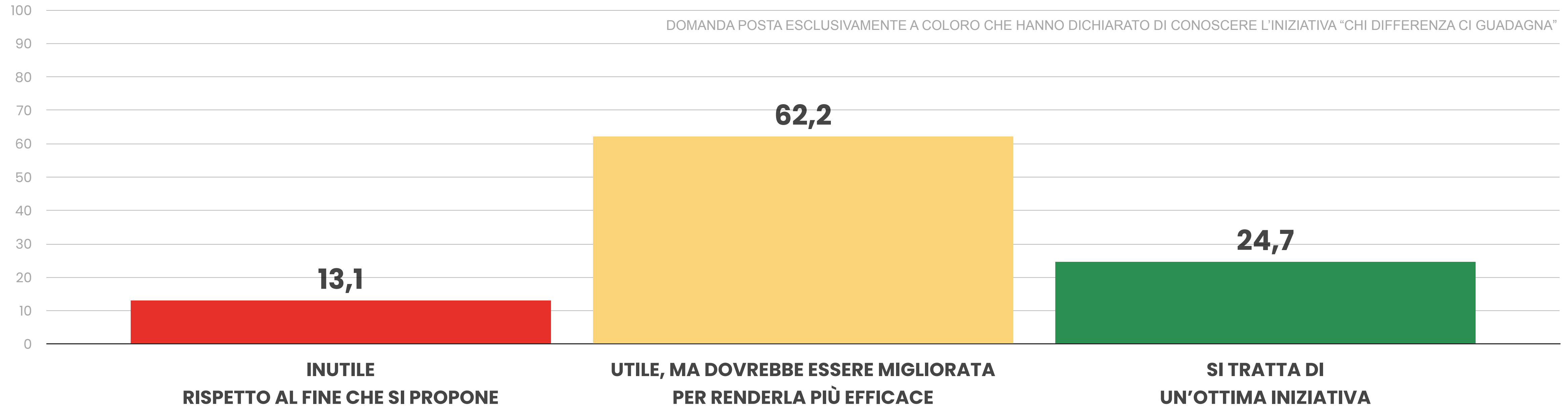
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# AL FINE DI FAVORIRE LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DEL RICICLO TRA I CITTADINI, AMIU HA ATTIVATO IL PROGRAMMA "CHI DIFFERENZIA CI GUADAGNA". È A CONOSCENZA DELL'INIZIATIVA?



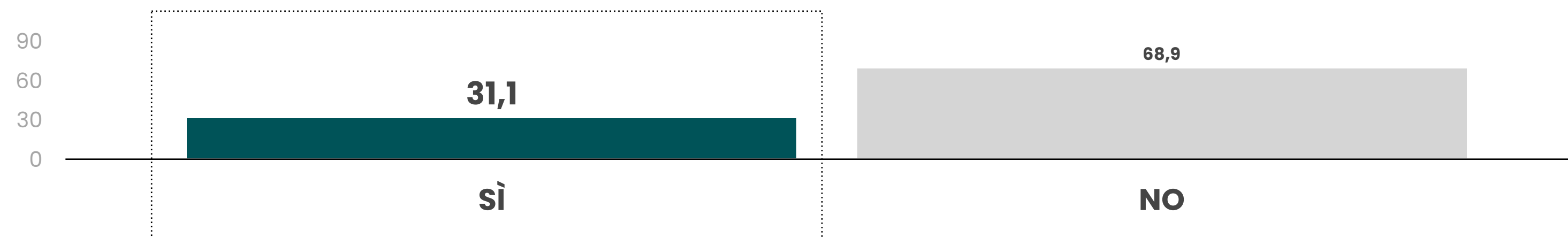
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# COME VALUTA L'INIZIATIVA ["CHI DIFFERENZIA CI GUADAGNA"]?

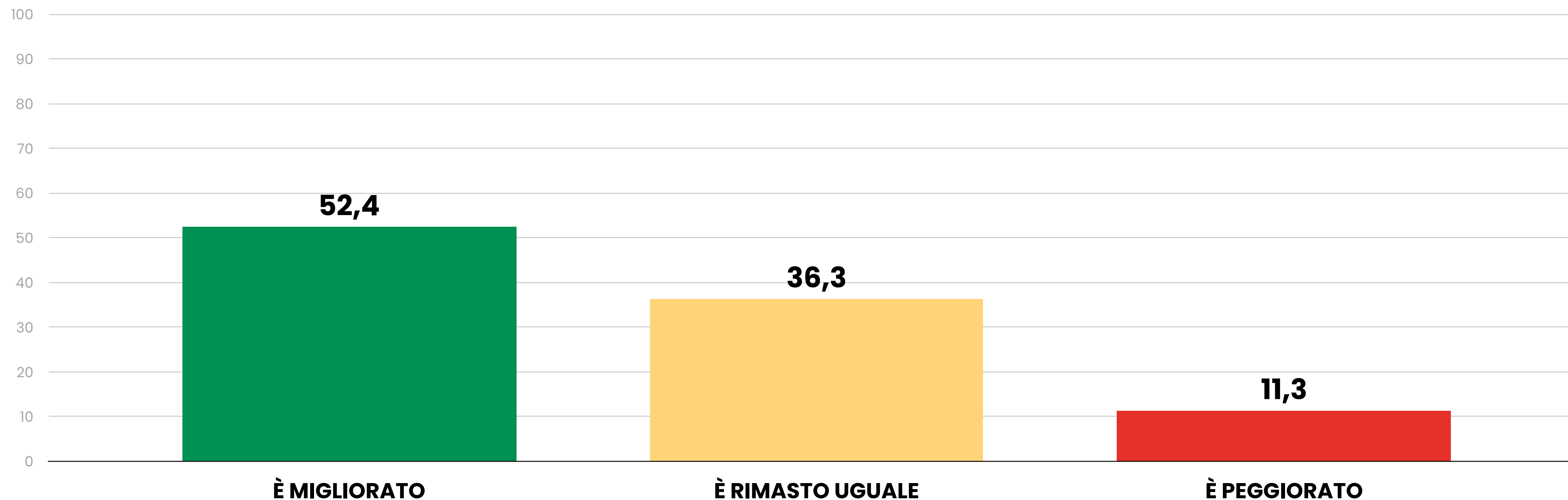


VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

AL FINE DI FAVORIRE LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DEL RICICLO TRA I CITTADINI, AMIU HA ATTIVATO IL PROGRAMMA "CHI DIFFERENZA CI GUADAGNA". È A CONOSCENZA DELL'INIZIATIVA?



# COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA RACCOLTA DI RIFIUTI NEGLI ULTIMI ANNI?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

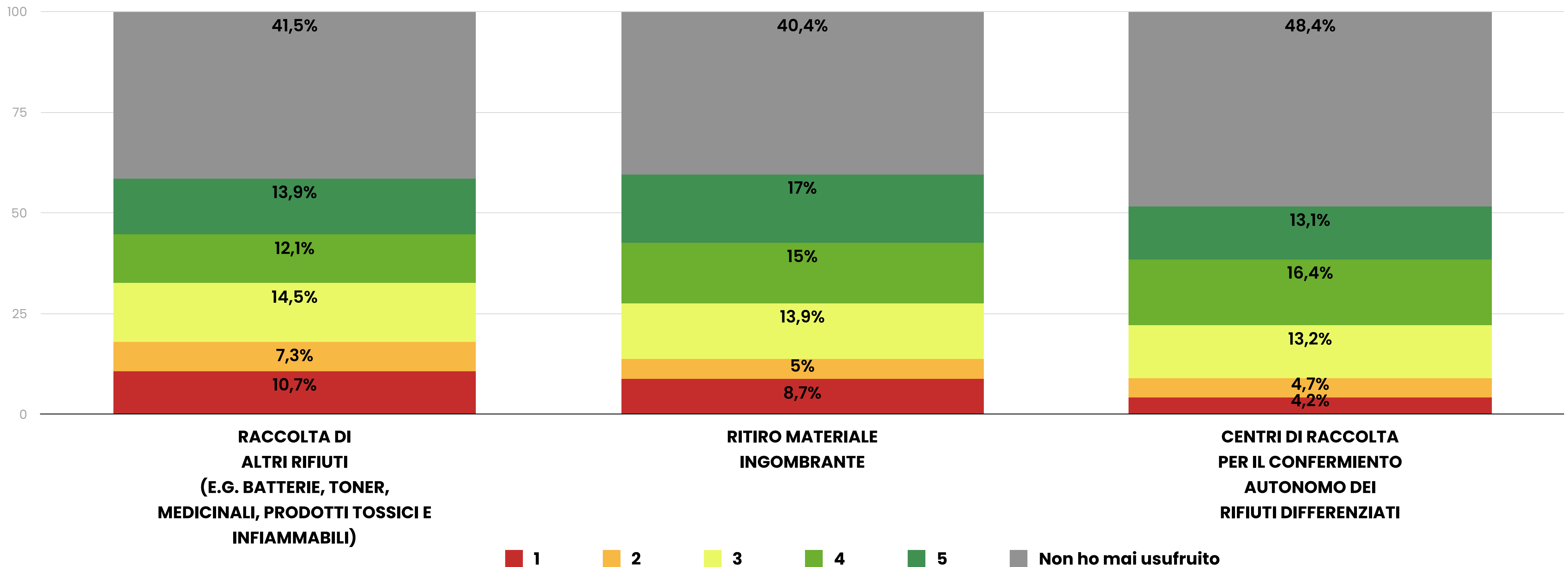
RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

# MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEGLI ALTRI SERVIZI DI AMIU



# **SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI**

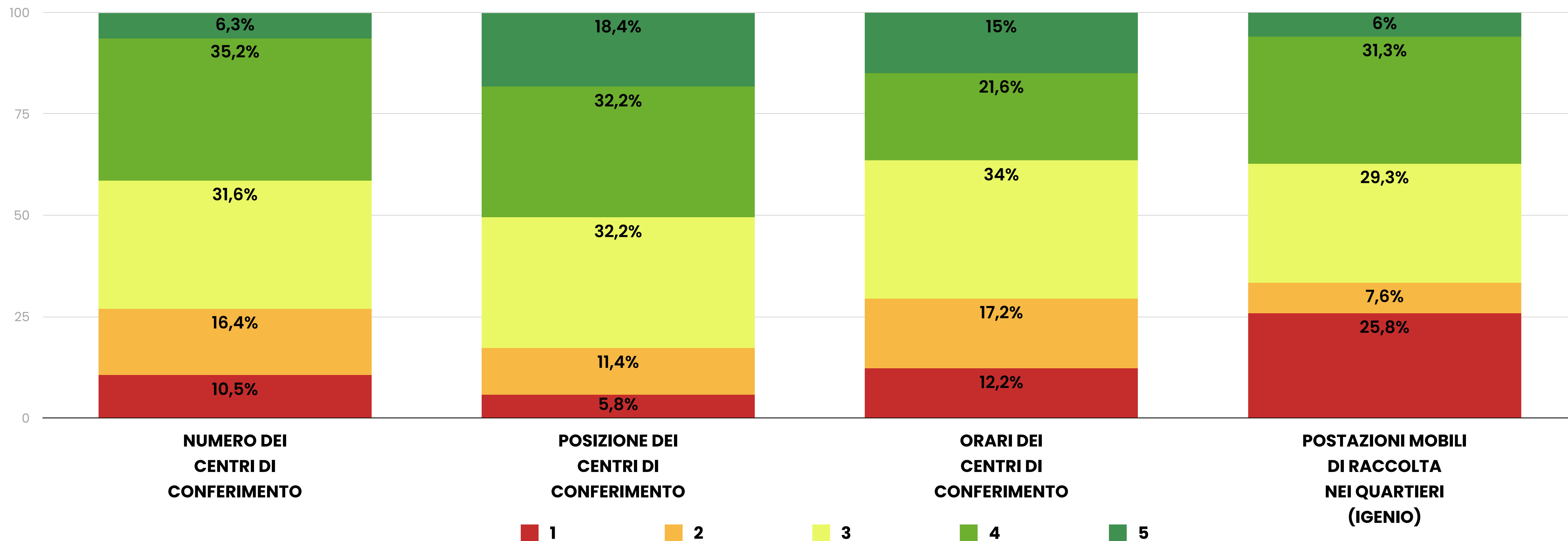
# AMIU OFFRE I SEGUENTI ULTERIORI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI: COME LI VALUTA?





# **CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI**

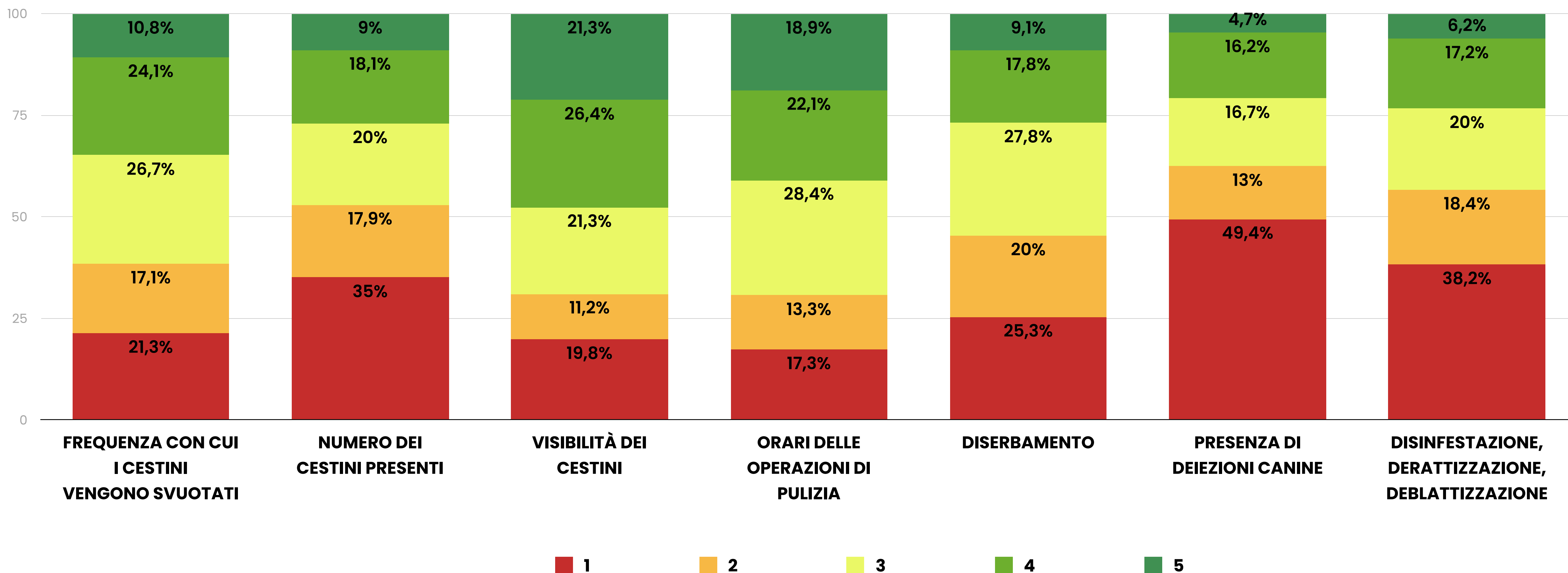
# NELLO SPECIFICO DEI CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI, COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI?





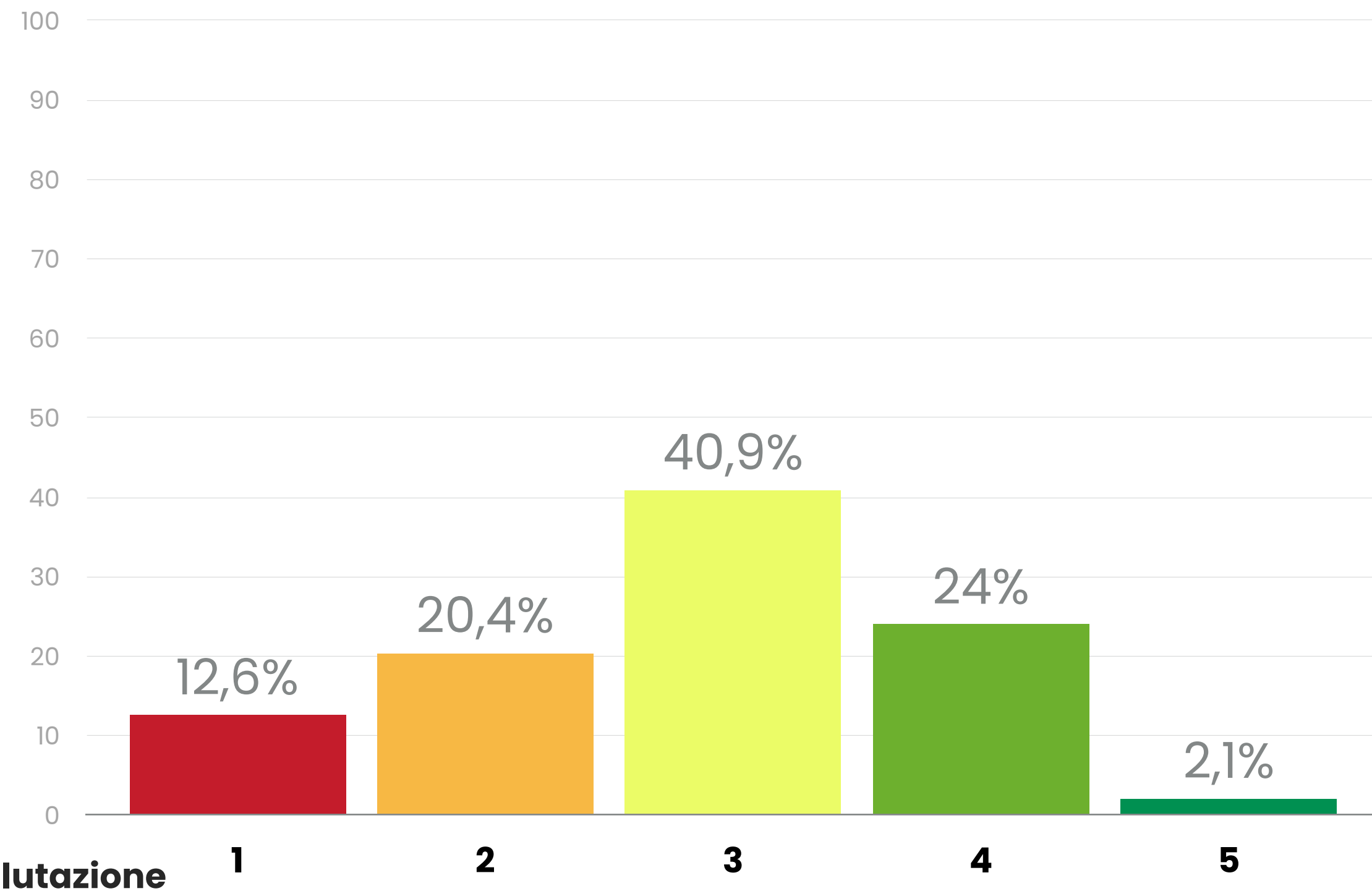
# **PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI**

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI:

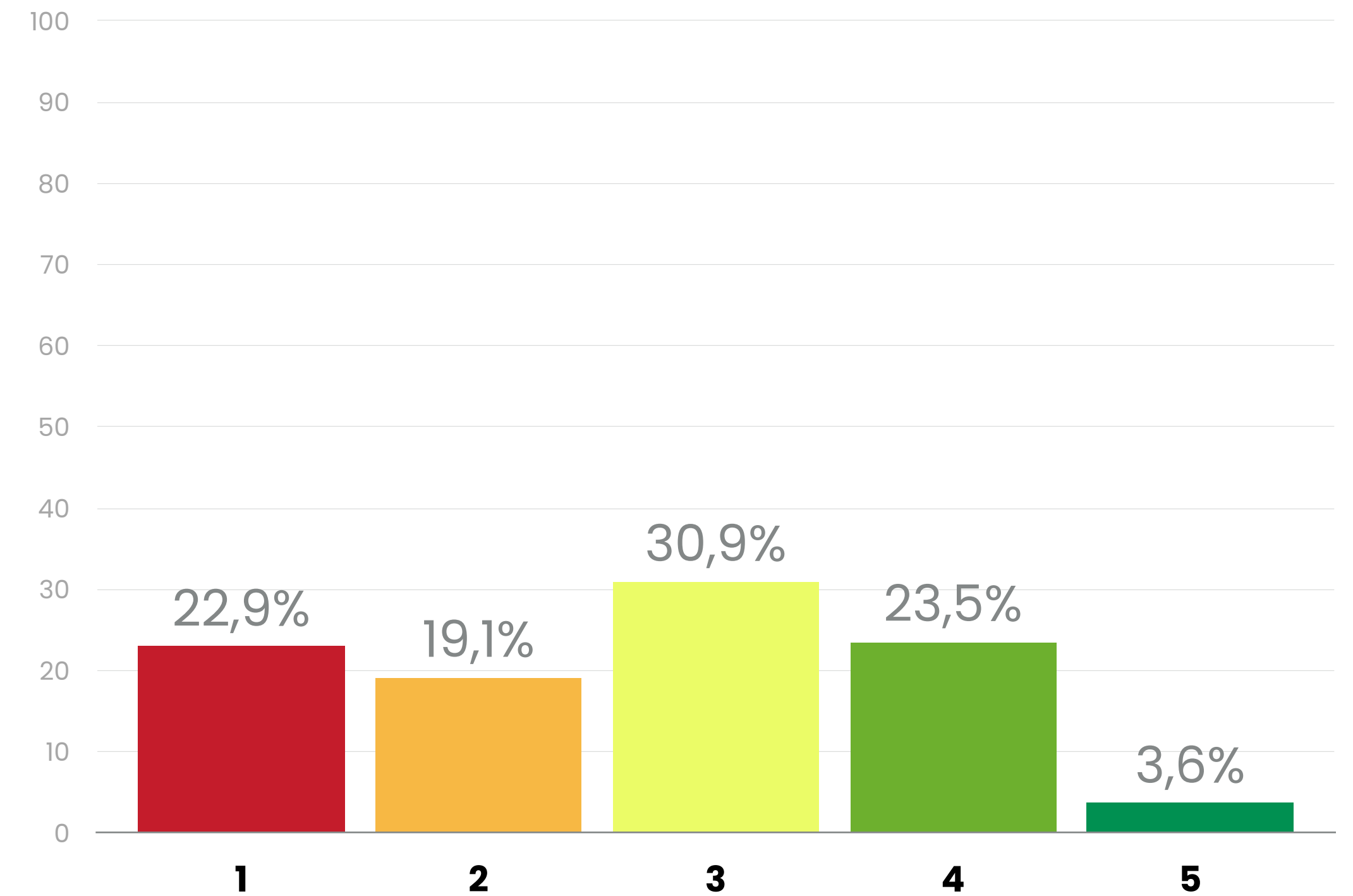


# NEL COMPLESSO COME VALUTA IL GRADO DI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI:

NEL COMUNE DI BARI



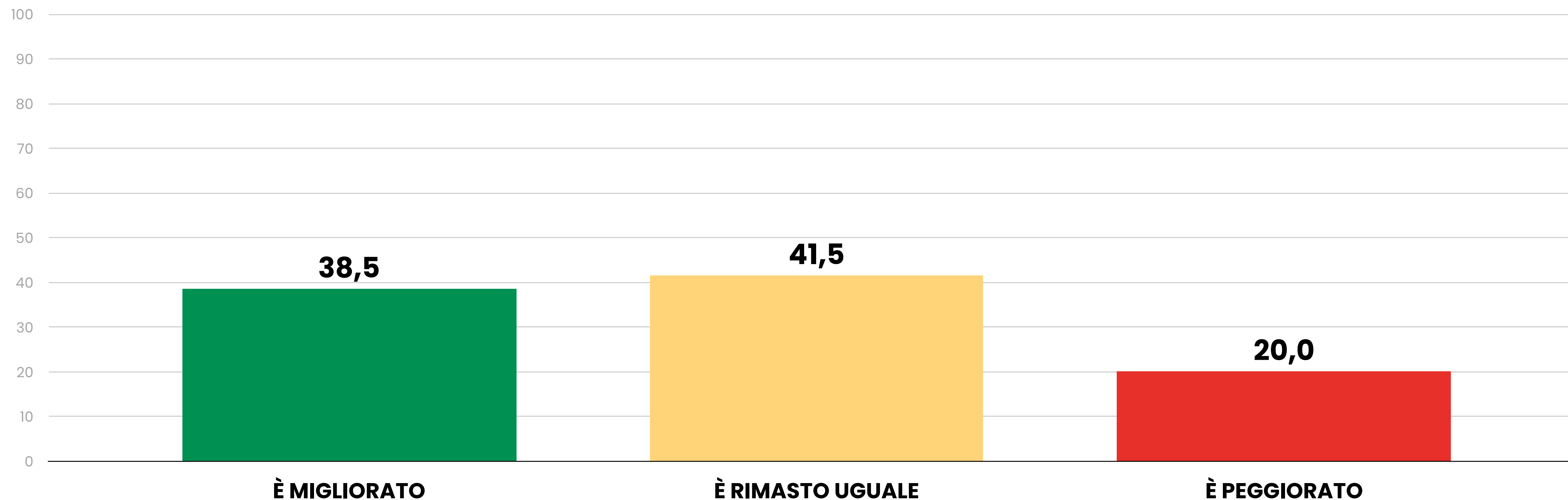
NEL PROPRIO QUARTIERE



VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

## COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI NEGLI ULTIMI ANNI?

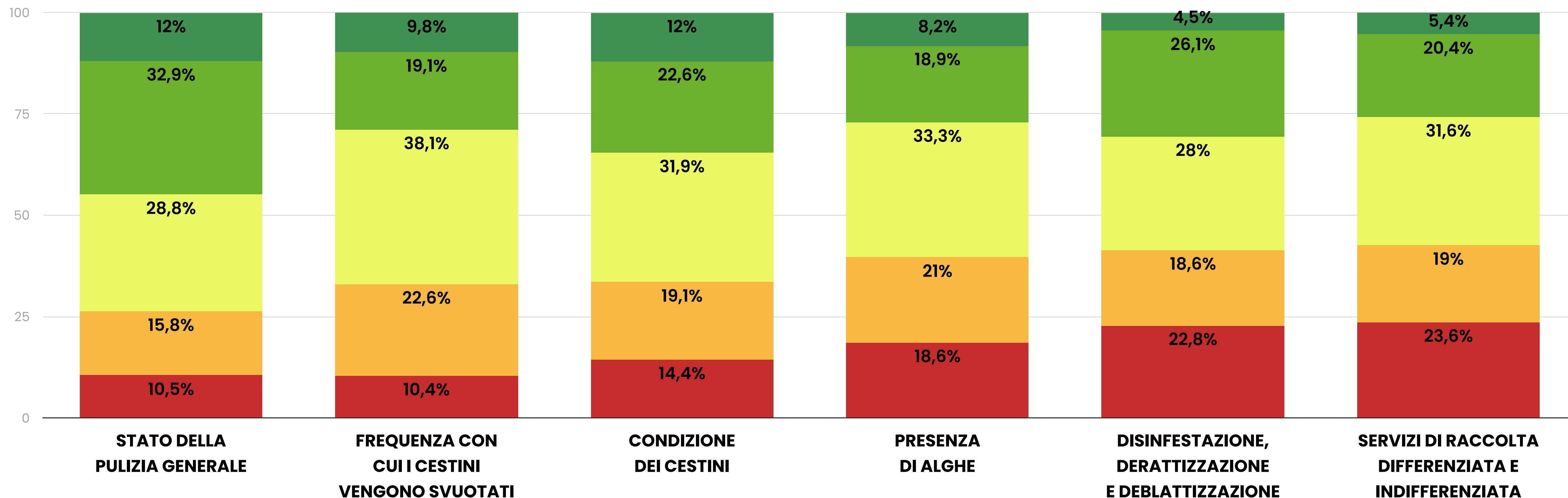


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI



**PULIZIA DELLE SPIAGGE  
(TRA 1 GIUGNO E 15 SETTEMBRE)**

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLO STATO DI PULIZIA DELLE SPIAGGE, NEL PERIODO COMPRESO TRA IL 1 GIUGNO E IL 15 SETTEMBRE:

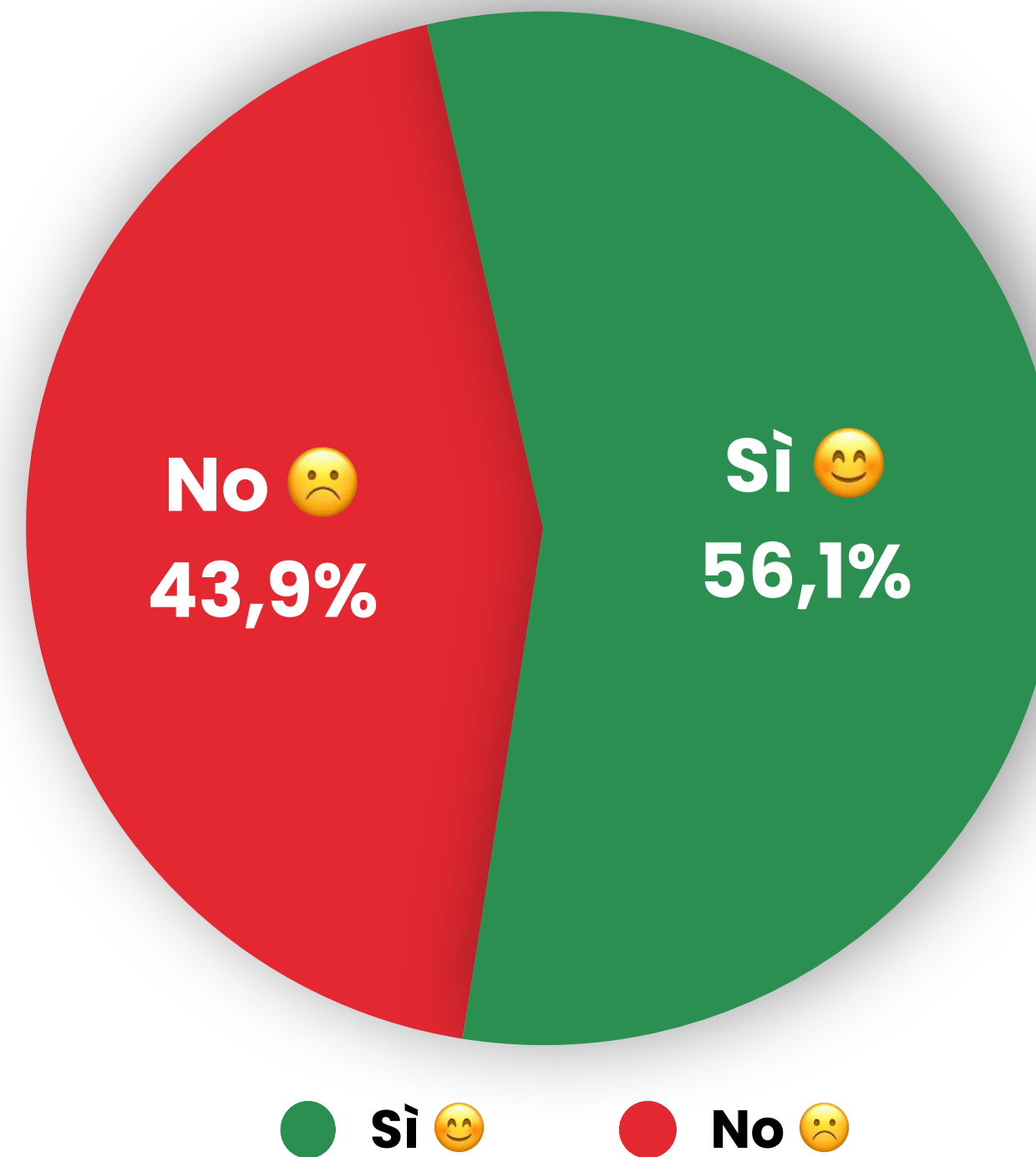


1 2 3 4 5

RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

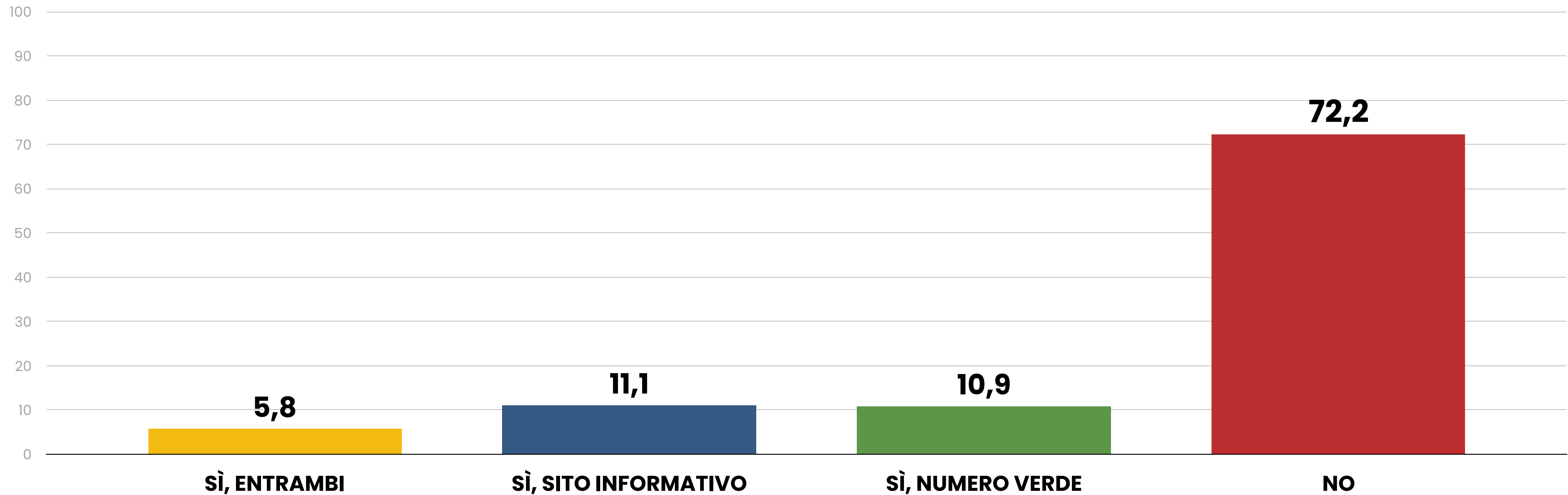
# MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ASCOLTO

# SI RITIENE SODDISFATTO/A DALLE INFORMAZIONI DIFFUSE DA AMIU RELATIVAMENTE AL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# AMIU HA ISTITUITO UN SITO INTERNET INFORMATIVO E UN NUMERO VERDE PER RECLAMI E SEGNALAZIONI: HA MAI UTILIZZATO QUESTI SERVIZI?

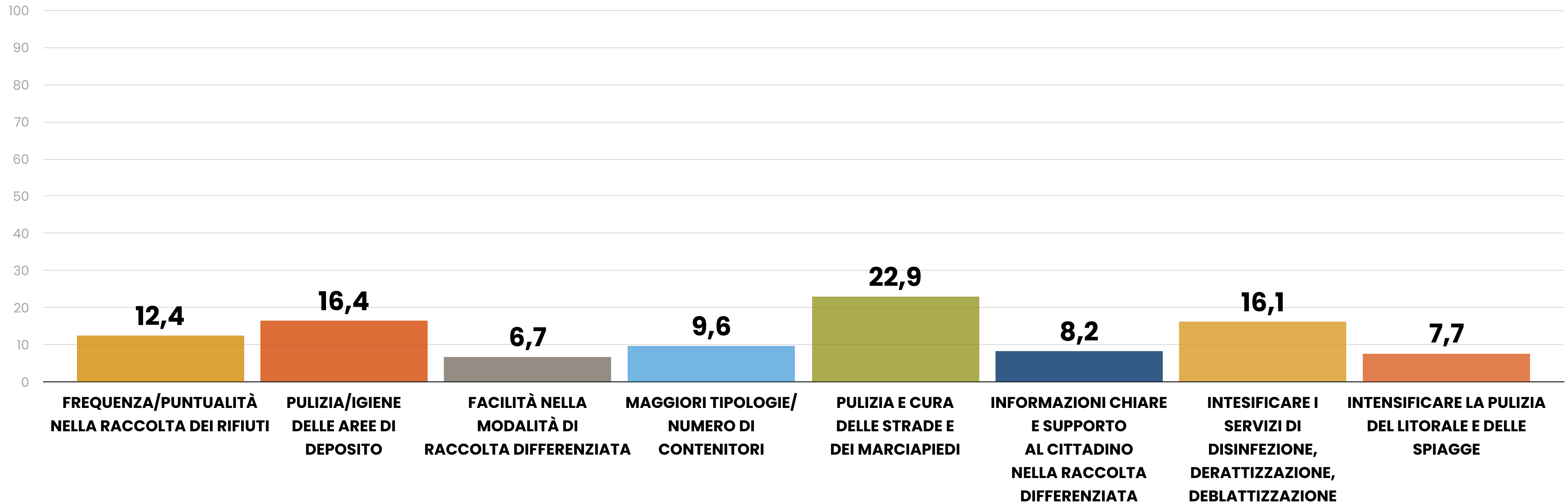


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI


RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

# ASPETTI DI MIGLIORAMENTO

# SECONDO LEI, QUALI SONO GLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI CHE AMIU DOVREBBE PROMUOVERE PER GARANTIRE UN MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?



VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA



**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS E SUPPORTO ALL'OSSERVATORIO PER IL MONITORAGGIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
NECESSARIE ALL'ATTUAZIONE DEL PROGETTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI BARI**

**SERVIZI DI IGIENE URBANA - RACCOLTA TRAMITE**

# **RACCOLTA PORTA A PORTA (PAP)**

**RAPPORTO DI RICERCA | RILEVAZIONE NOVEMBRE - DICEMBRE 2020**

**RACCOLTA PORTA A PORTA**

# **DATI SULLA RILEVAZIONE E PROFILO DEGLI INTERVISTATI**



# MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PER QUARTIERE

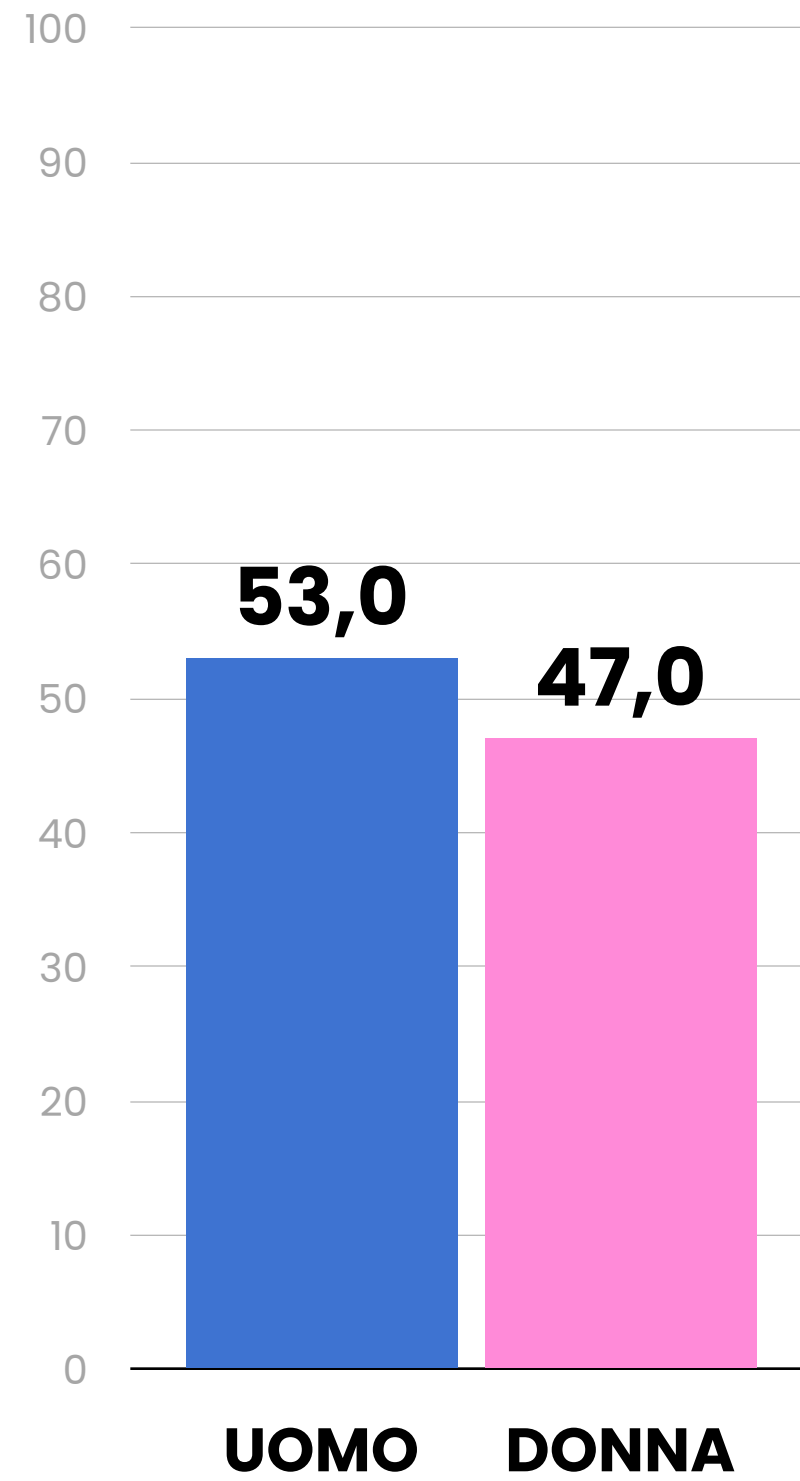
MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	RACCOLTA A SACCO
1	San Nicola	✓	-	✓
1	Murat - Madonnella	✓	-	-
1	Libertà	✓	-	-
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	✓	✓	-
2	Carrassi - Mungivacca	✓	-	-
2	San Pasquale	✓	✓	-
2	Picone - Poggiofranco	✓	✓	-
3	San Paolo	✓	✓	-
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori		✓	-
3	Marconi - San Girolamo - Fesca		✓	-
4	Carbonara - Santa Rita	✓	-	✓
4	Ceglie - Loseto	✓	-	✓
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino		✓	-

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE REALIZZATE

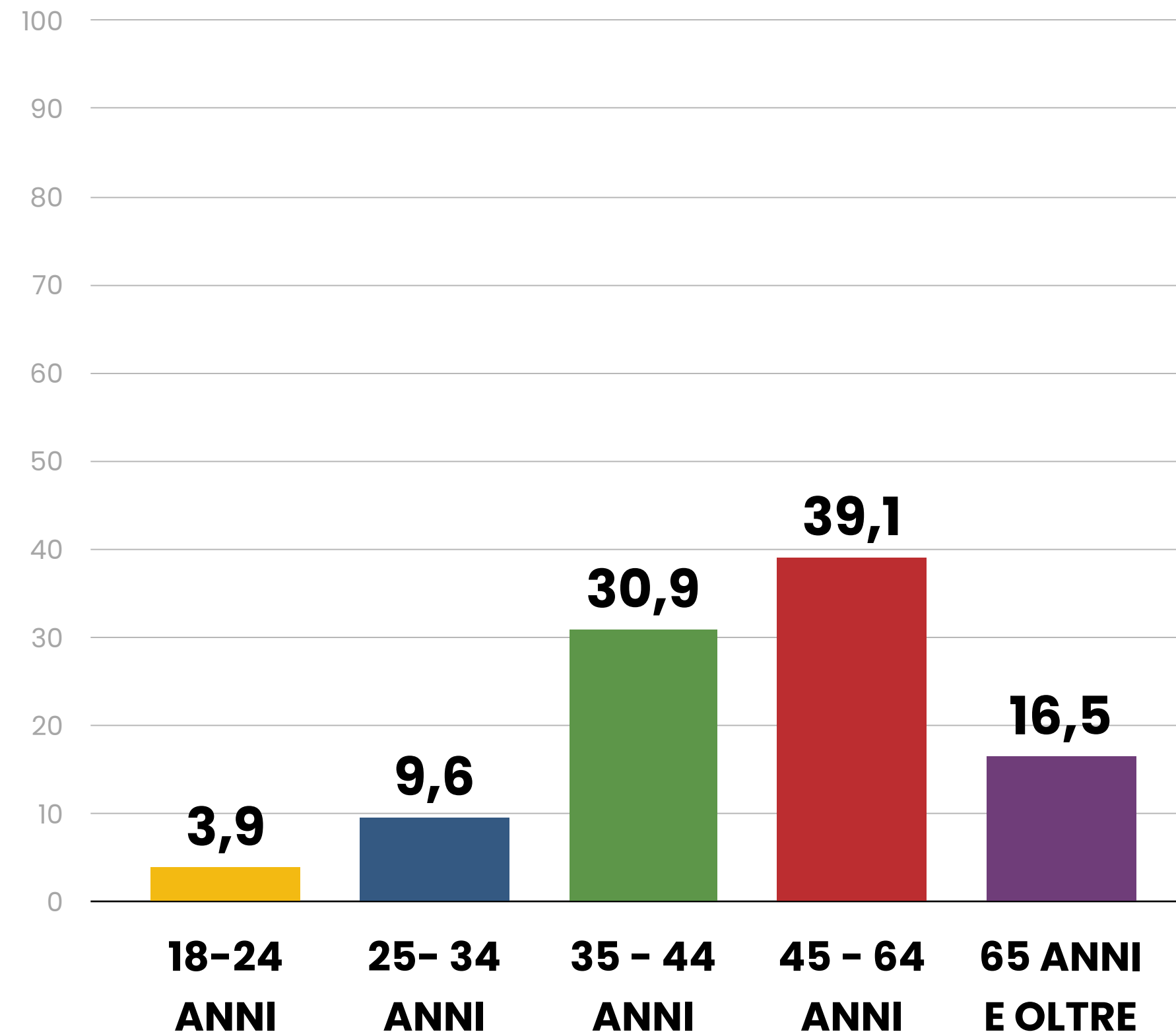
MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	RACCOLTA A SACCO	TOT. INTERVISTE PER QUARTIERE	TOTALE INTERVISTE PER MUNICIPIO
1	San Nicola	15	-	10	25	302
1	Murat - Madonnella	87	-	-	87	
1	Libertà	96	-	-	96	
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	66	<b>28</b>	-	94	
2	Carrassi - Mungivacca	92	-	-	92	254
2	San Pasquale	34	<b>24</b>	-	58	
2	Picone - Poggiofranco	101	<b>3</b>	-	104	
3	San Paolo	57	<b>30</b>	-	87	155
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori	-	<b>20</b>	-	20	
3	Marconi - San Girolamo - Fesca	-	<b>48</b>	-	48	
4	Carbonara - Santa Rita	50	-	15	65	112
4	Ceglie - Loseto	39	-	8	47	
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino	-	<b>77</b>	-	77	77
<i>Totale</i>		637	<b>230</b>	33	<b>900</b>	<b>900</b>

# PROFILO DEGLI INTERVISTATI

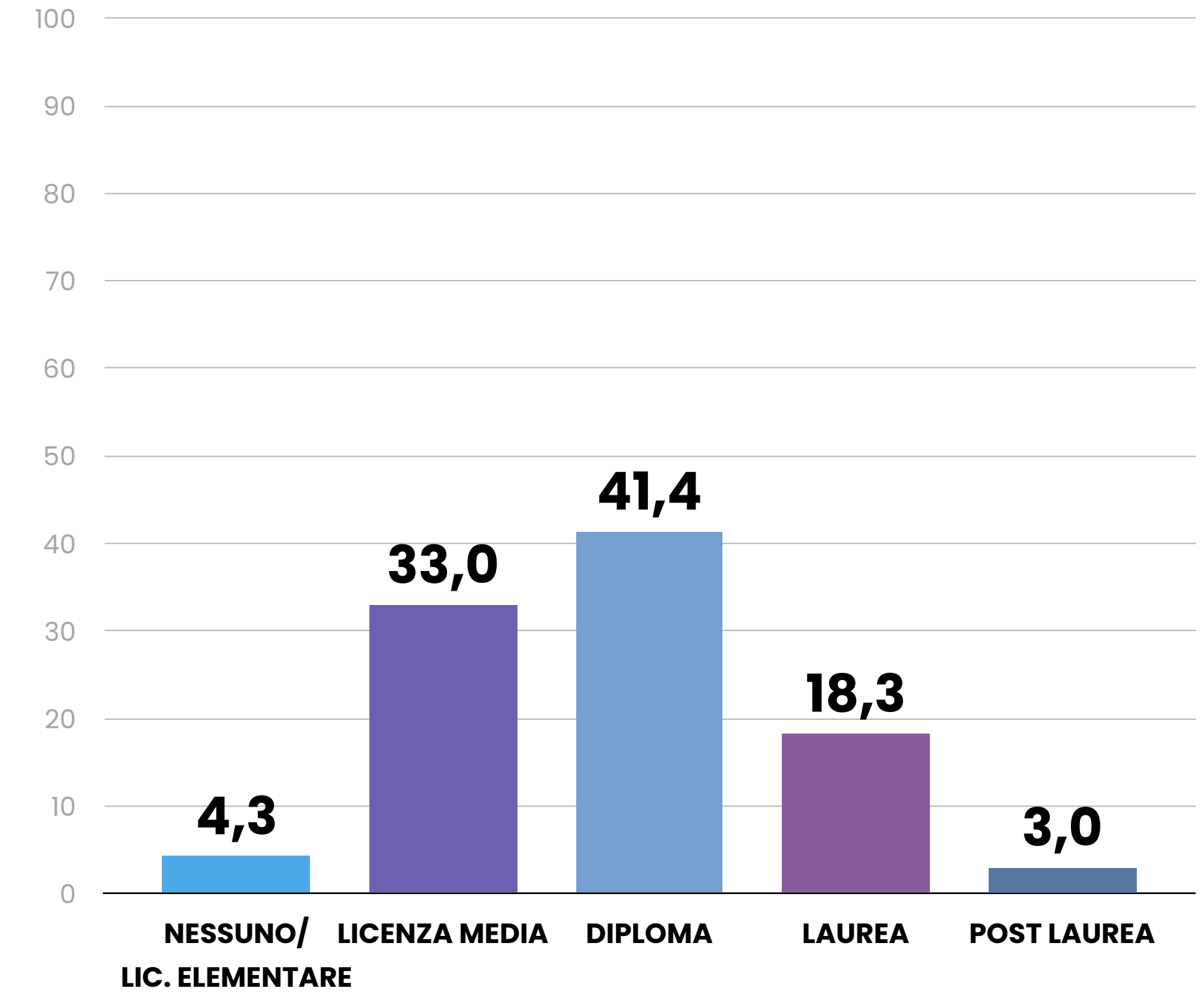
## GENERE



## ETÀ



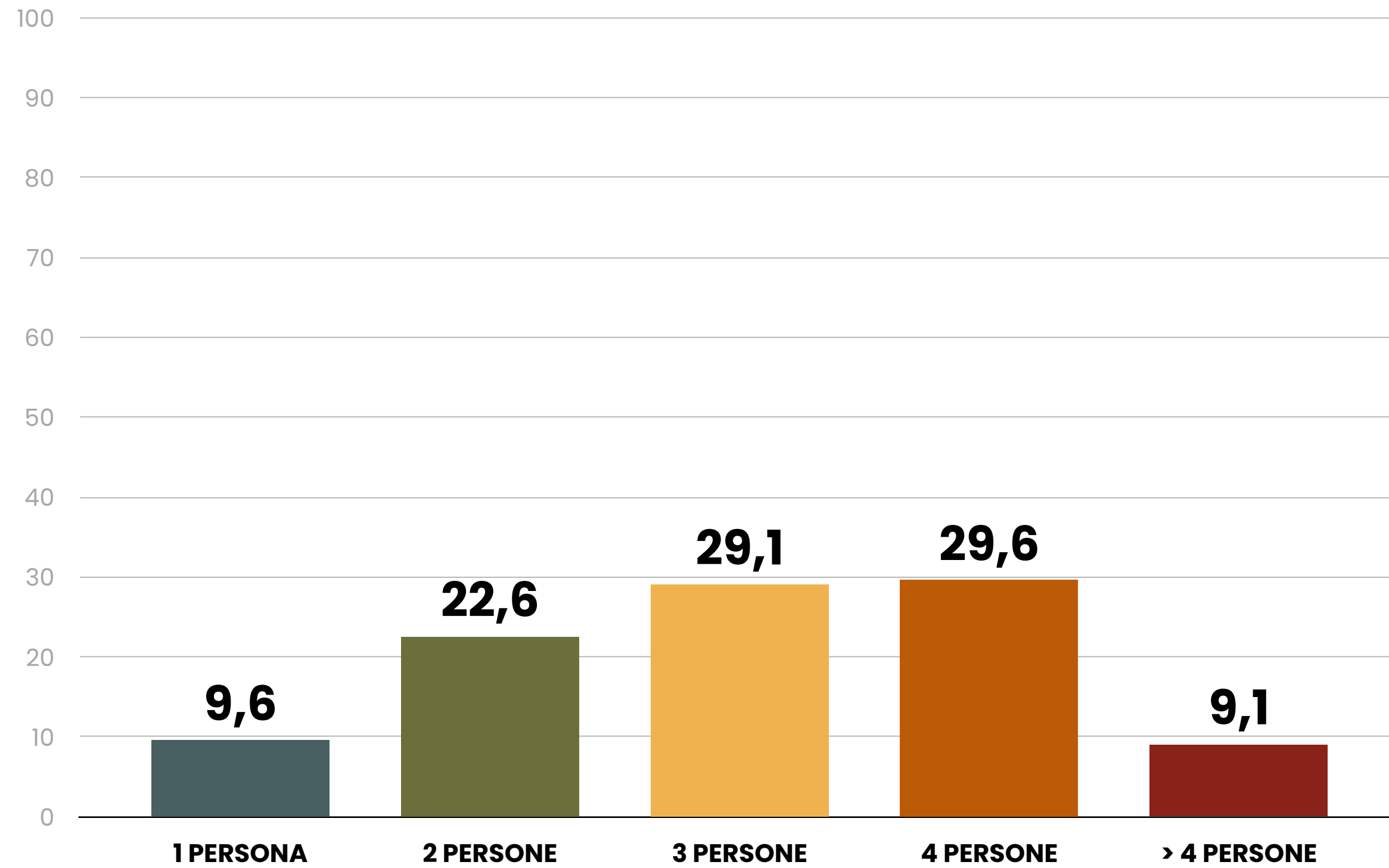
## TITOLO DI STUDIO



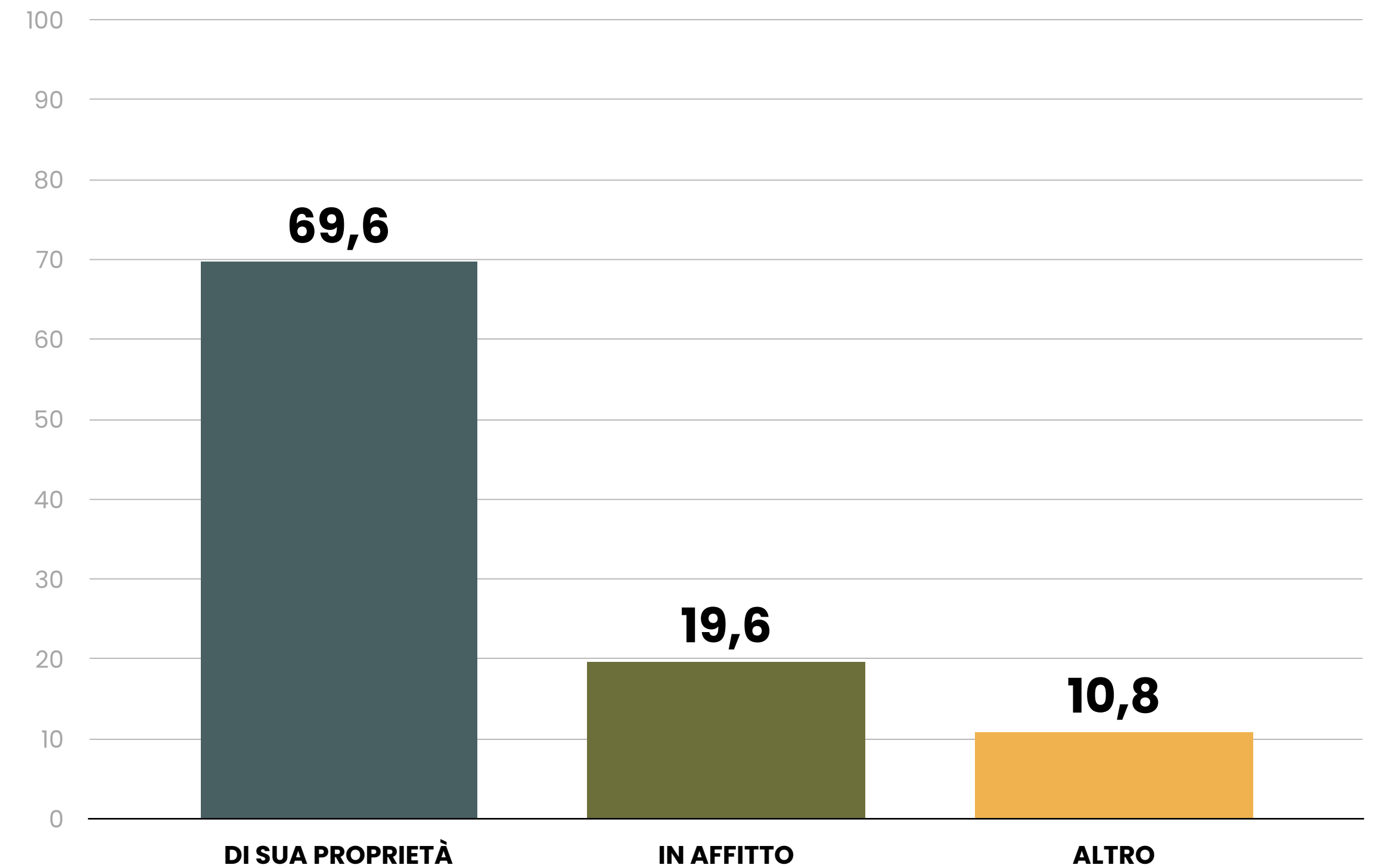
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# PROFILO DEGLI INTERVISTATI

## COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE

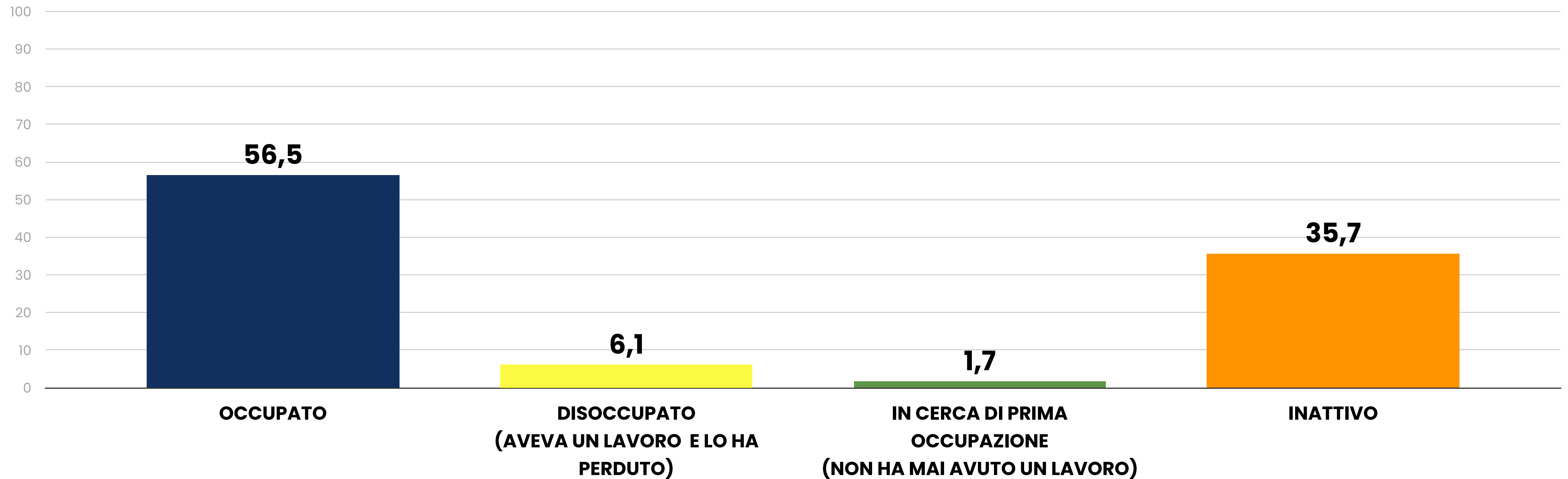


## LA CASA IN CUI VIVE È:



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

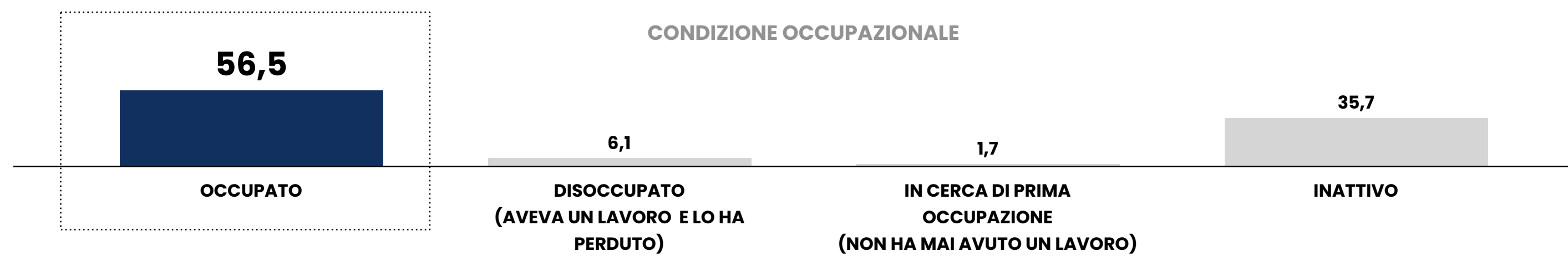
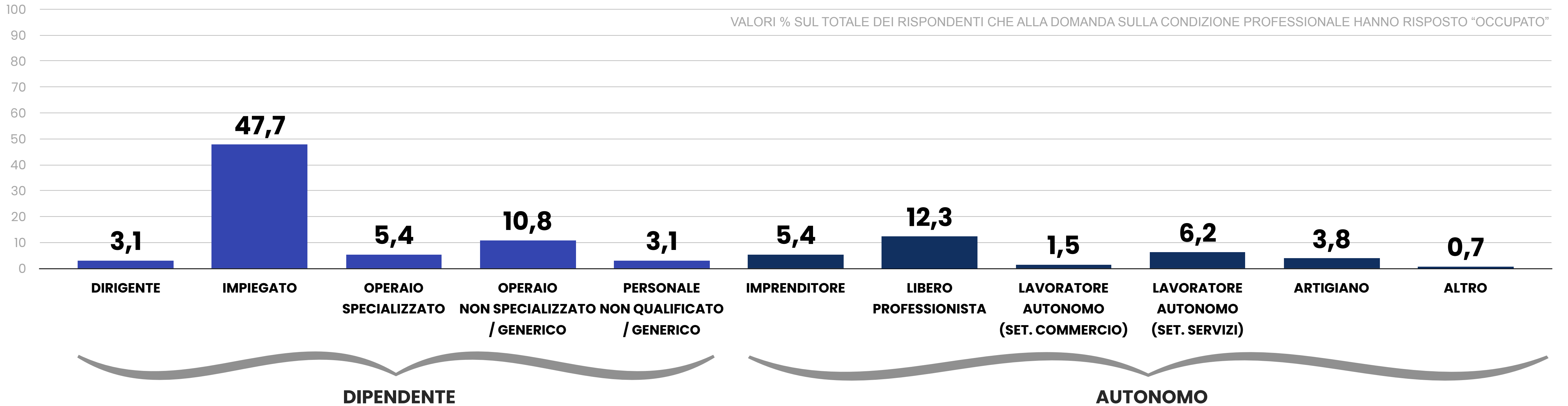
## CONDIZIONE OCCUPAZIONALE:



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

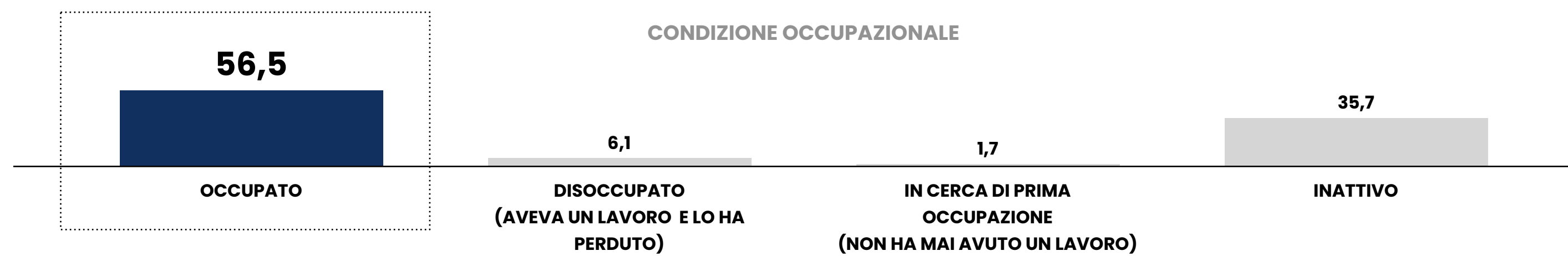
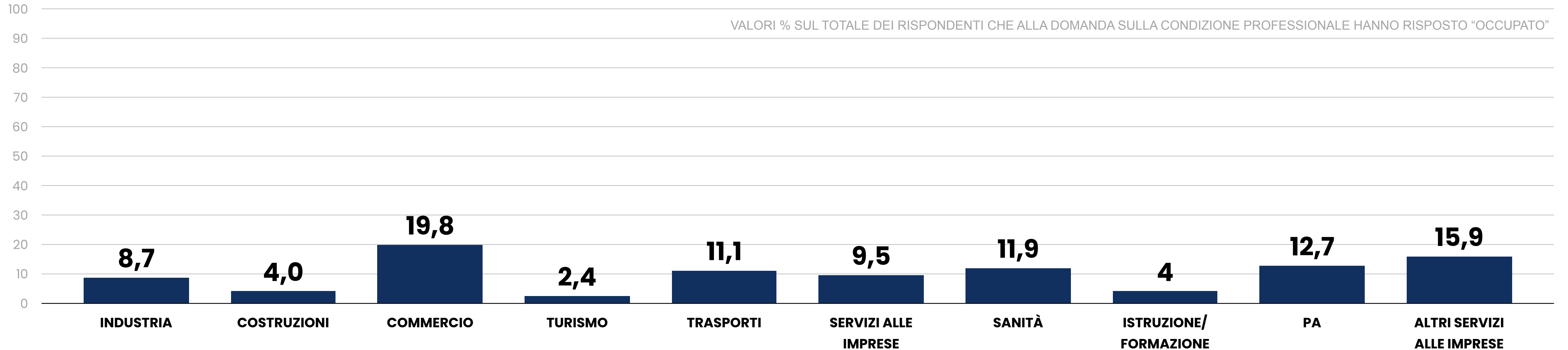
# POSIZIONE PROFESSIONALE:

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "OCCUPATO"



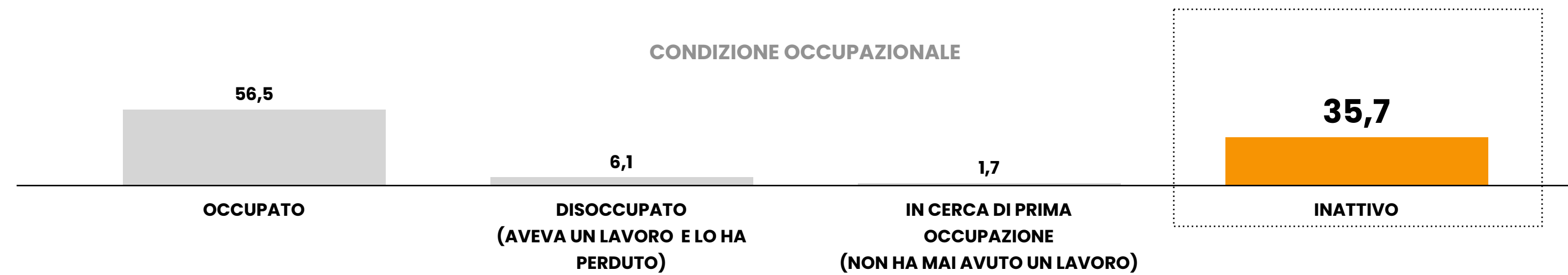
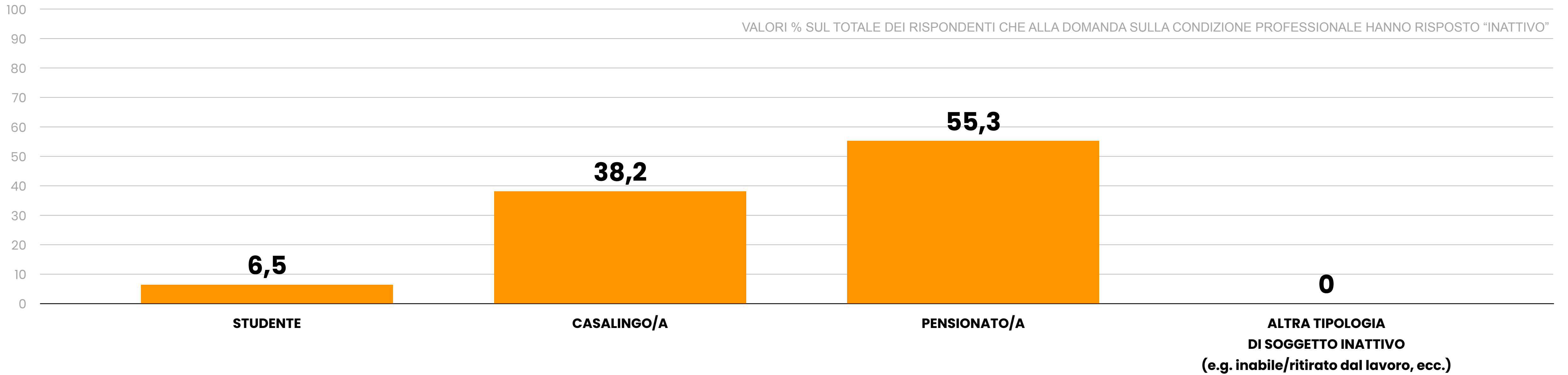
# SETTORE ATTIVITÀ:

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "OCCUPATO"

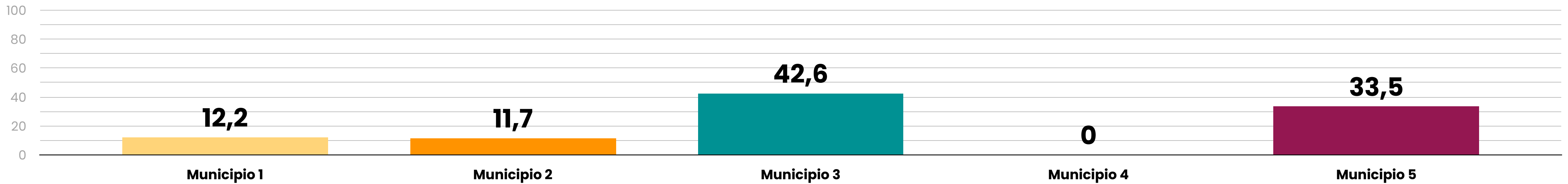


# CONDIZIONE INATTIVITÀ:

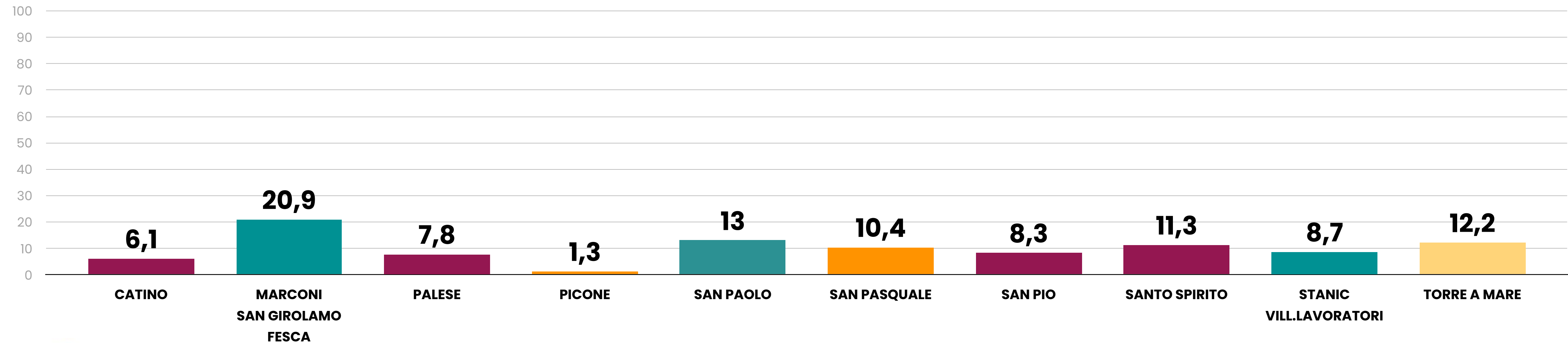
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "INATTIVO"



## MUNICIPIO DI RESIDENZA:



## QUARTIERE DI RESIDENZA:

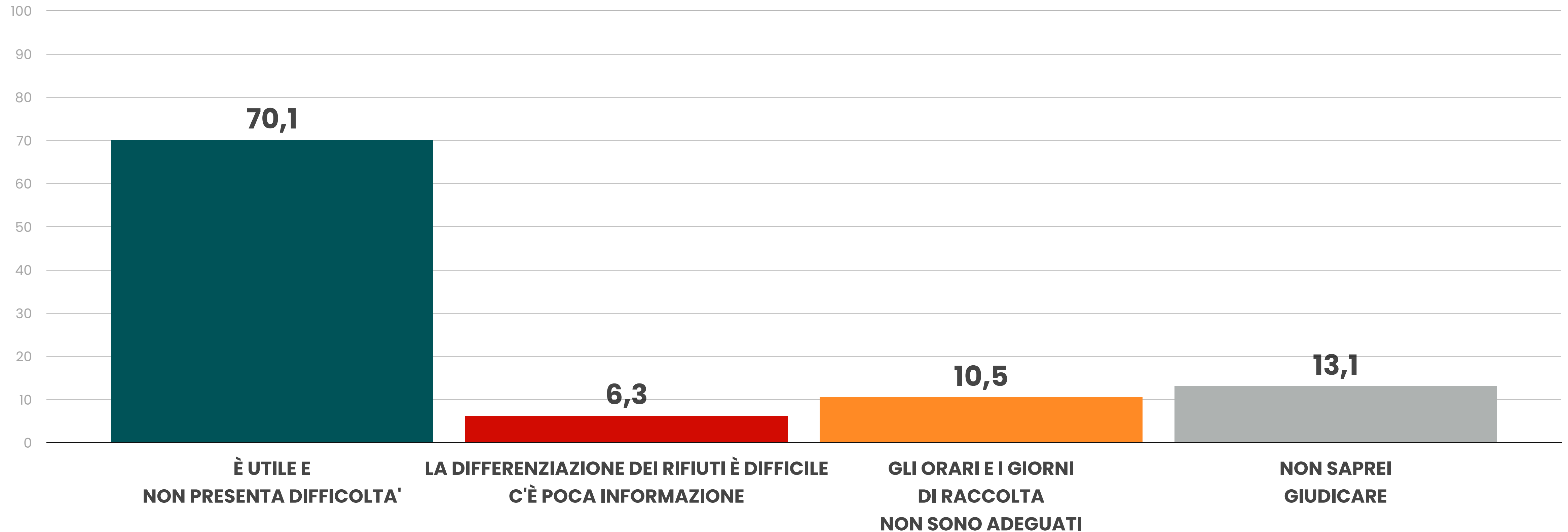


**RACCOLTA PORTA A PORTA**

# **MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI**

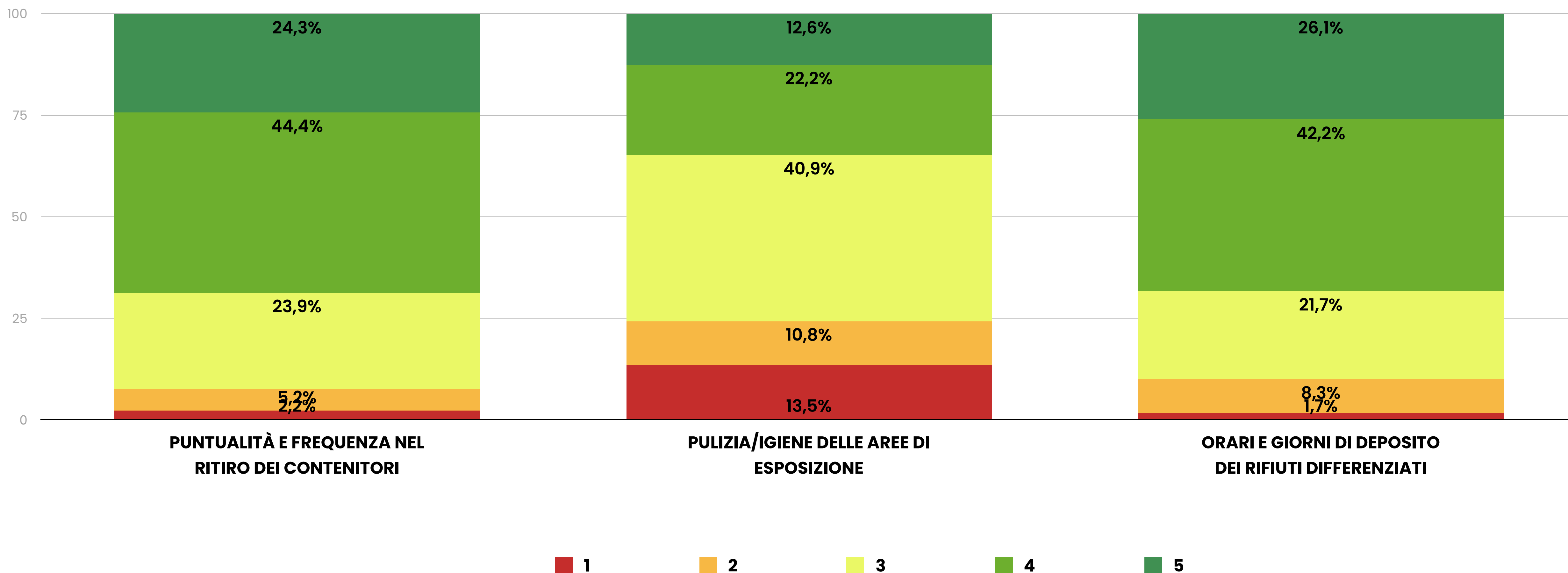


# QUAL È IL SUO GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA ?

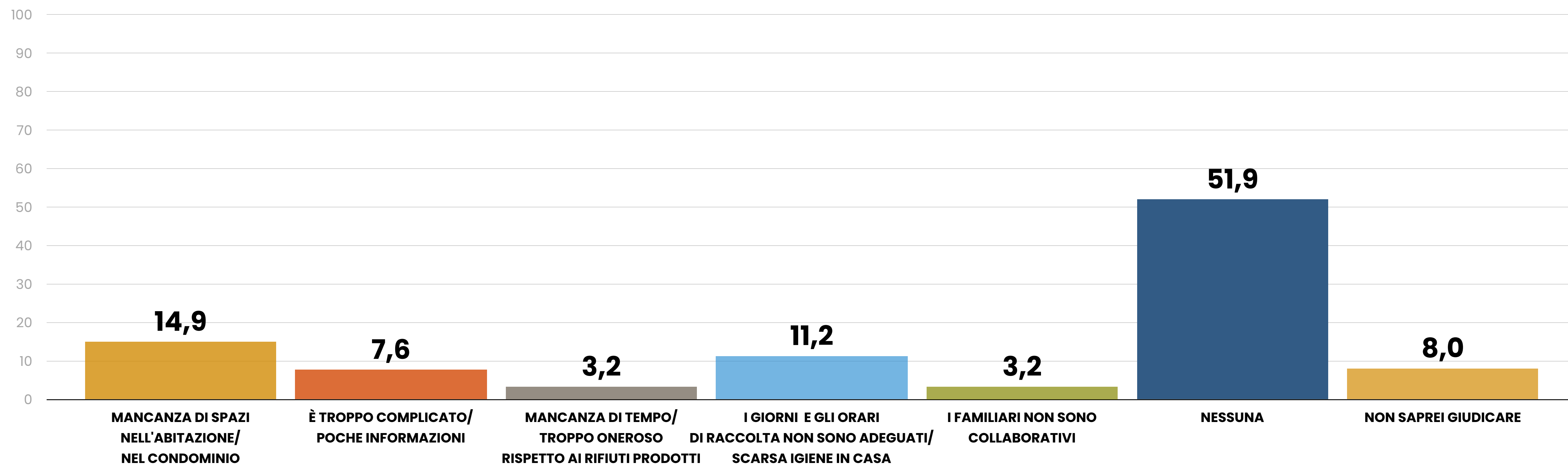


VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI PORTA A PORTA:

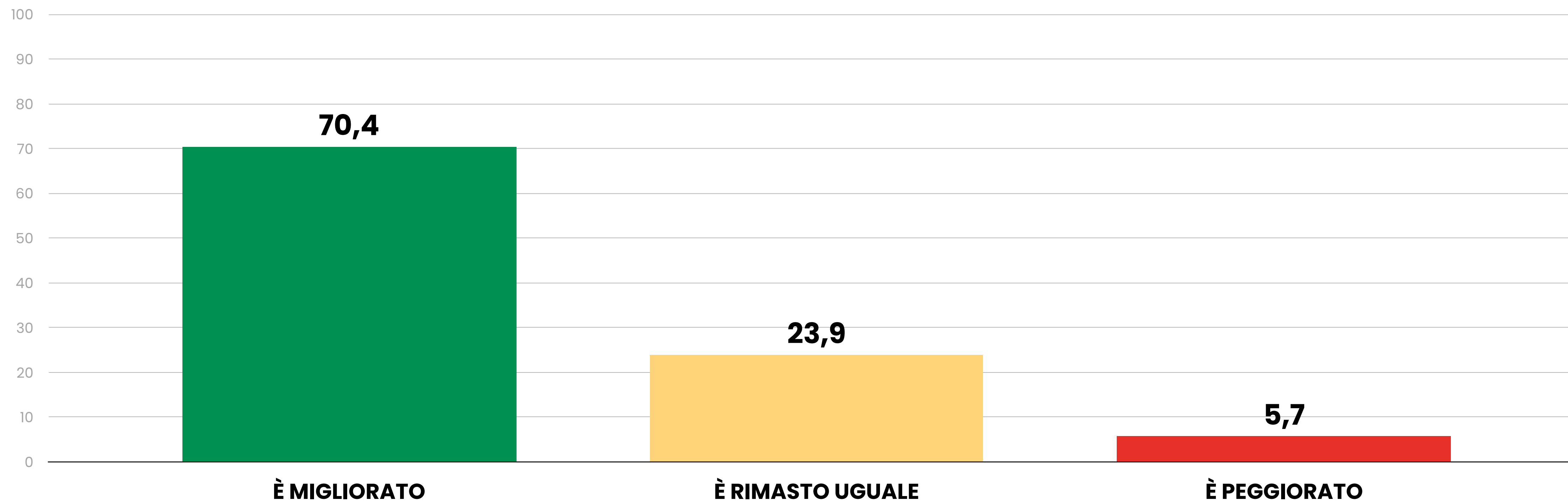


# QUALI SONO PER LEI LE PRINCIPALI DIFFICOLTÀ NEL DIFFERENZIARE I RIFIUTI?



VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

# COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA RACCOLTA DI RIFIUTI NEGLI ULTIMI ANNI?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

The background image shows a residential street with yellow buildings. In the foreground, there is a dark brown horizontal bar containing white text. In the background, a courtyard area is visible with several people sitting on red chairs and a bicycle parked nearby. The sky is overcast.

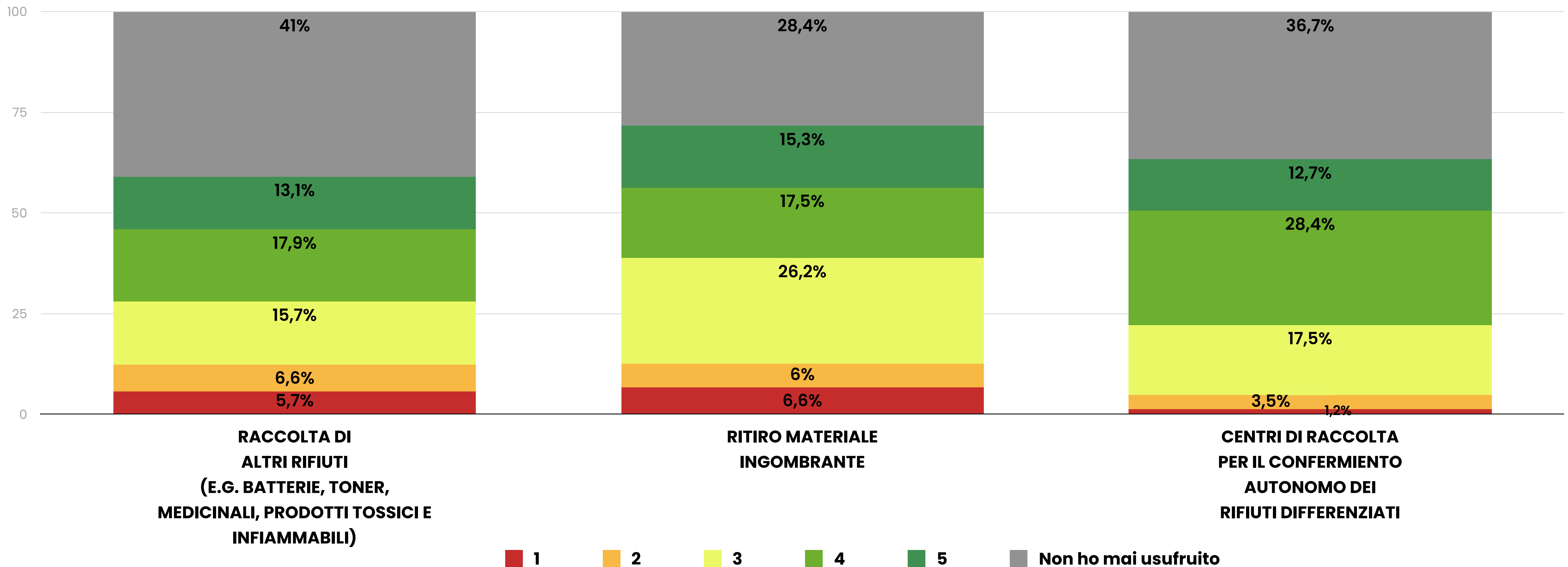
**RACCOLTA PORTA A PORTA**

# **MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEGLI ALTRI SERVIZI DI AMIU**

# SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI



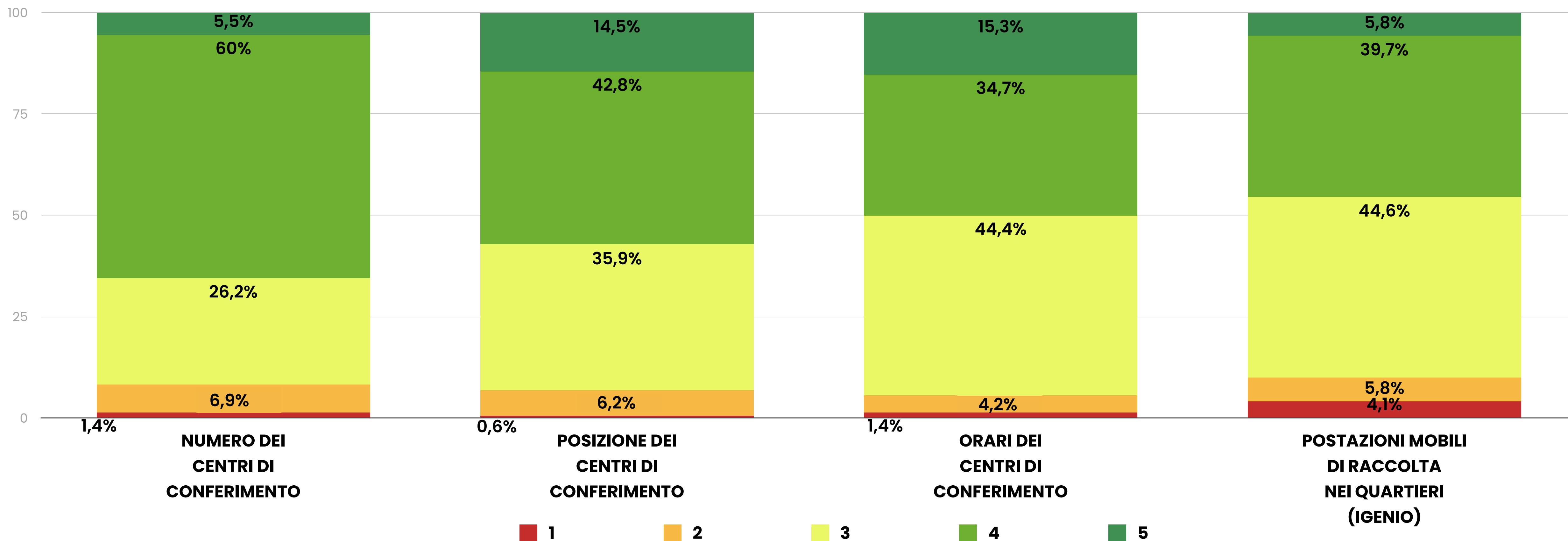
# AMIU OFFRE I SEGUENTI ULTERIORI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI: COME LI VALUTA?



# **CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI**



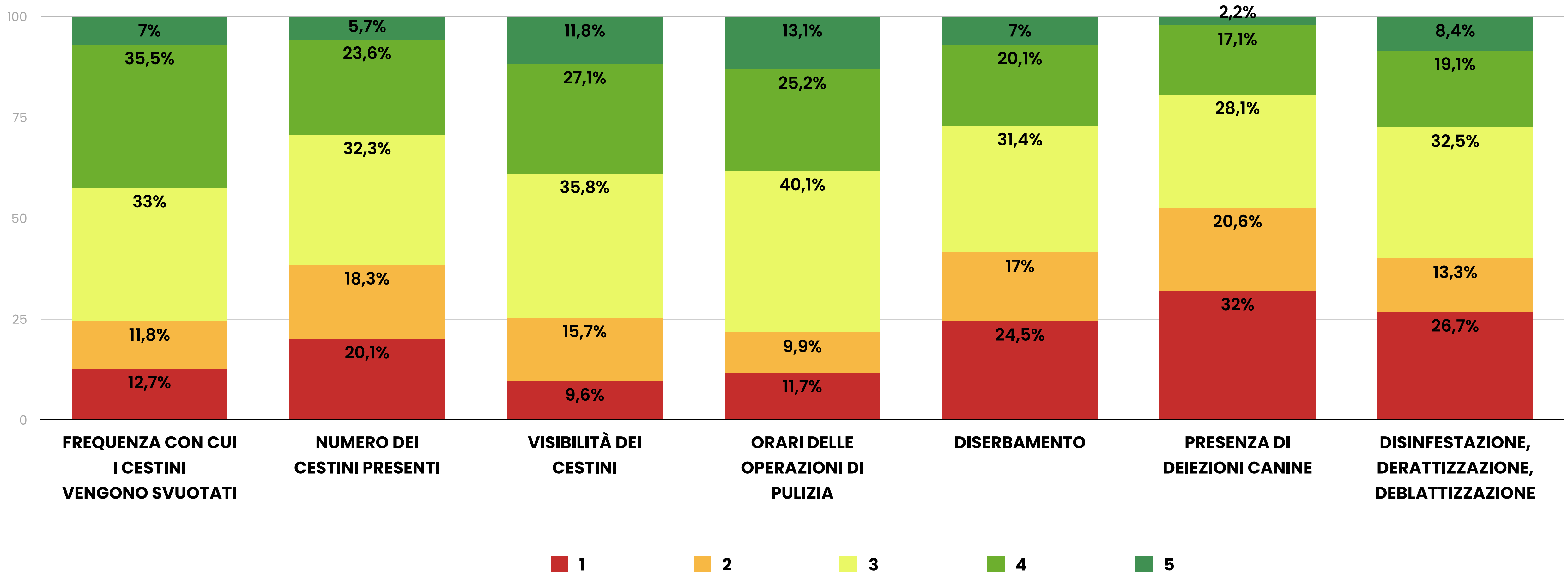
# NELLO SPECIFICO DEI CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI, COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI?



# **PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI**

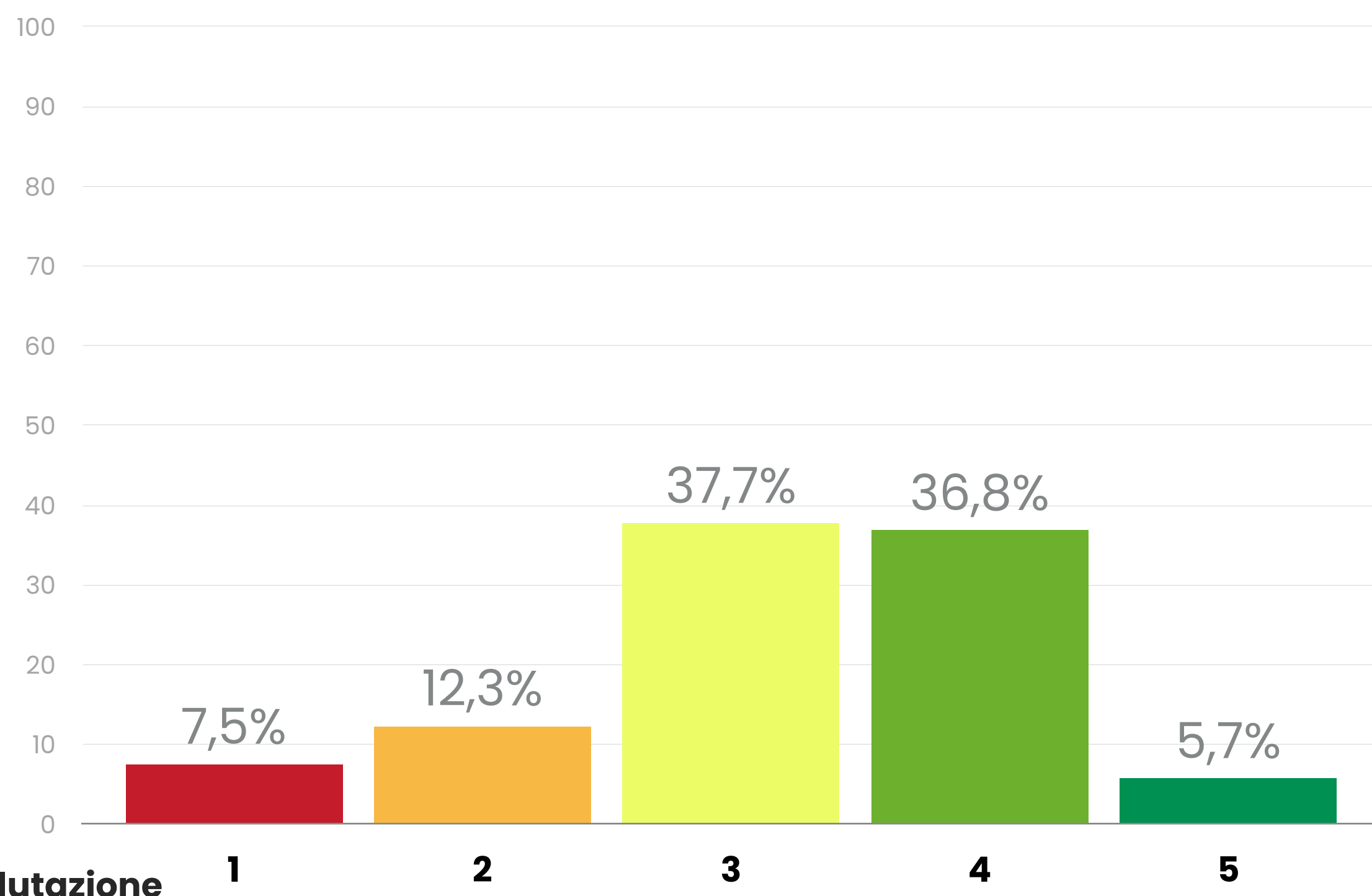


# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI:

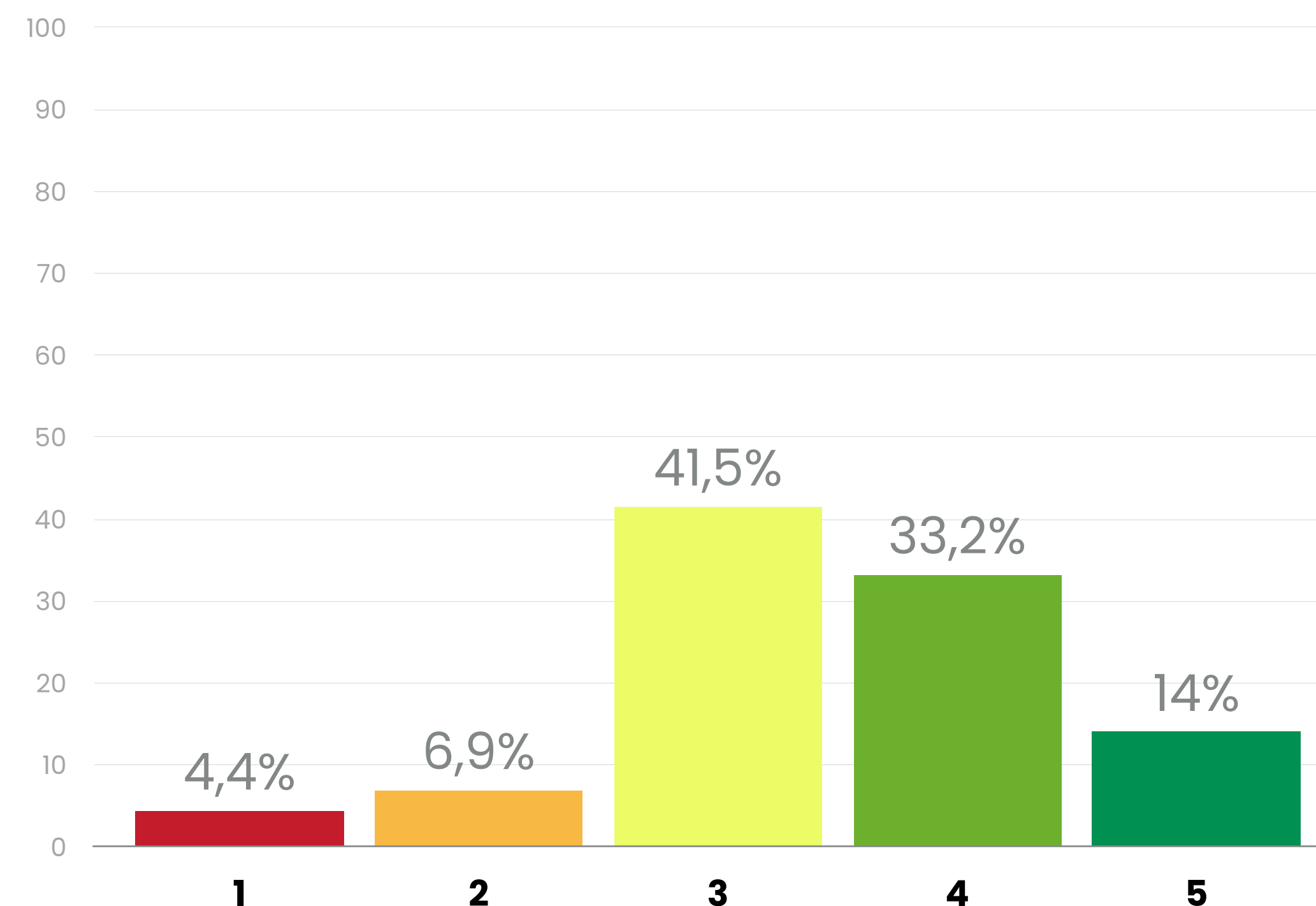


# NEL COMPLESSO COME VALUTA IL GRADO DI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI:

NEL COMUNE DI BARI



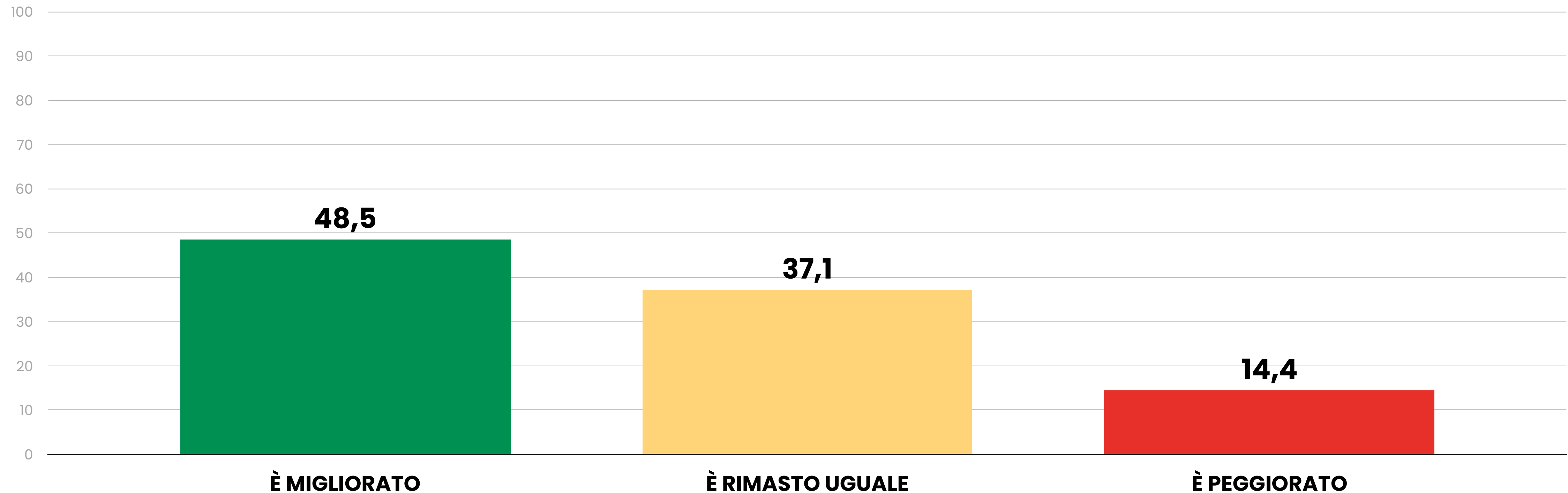
NEL PROPRIO QUARTIERE



VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI NEGLI ULTIMI ANNI?

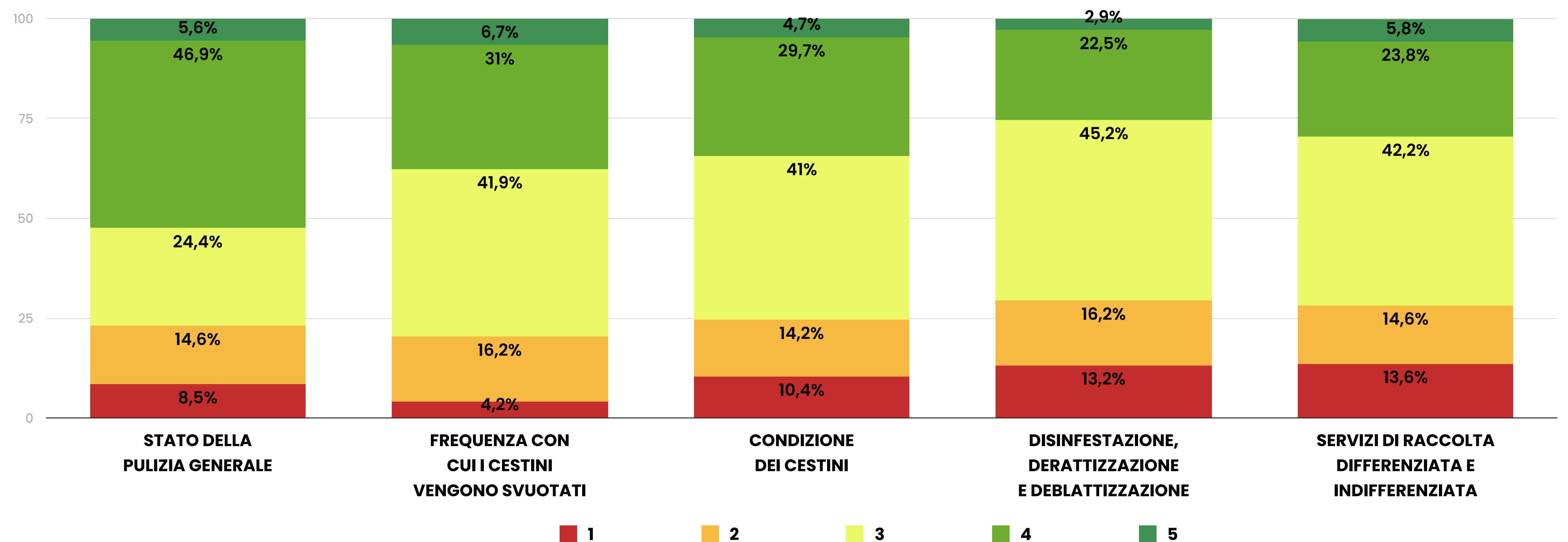


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI



**PULIZIA DELLE SPIAGGE  
(TRA 1 GIUGNO E 15 SETTEMBRE)**

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLO STATO DI PULIZIA DELLE SPIAGGE, NEL PERIODO COMPRESO TRA IL 1 GIUGNO E IL 15 SETTEMBRE:

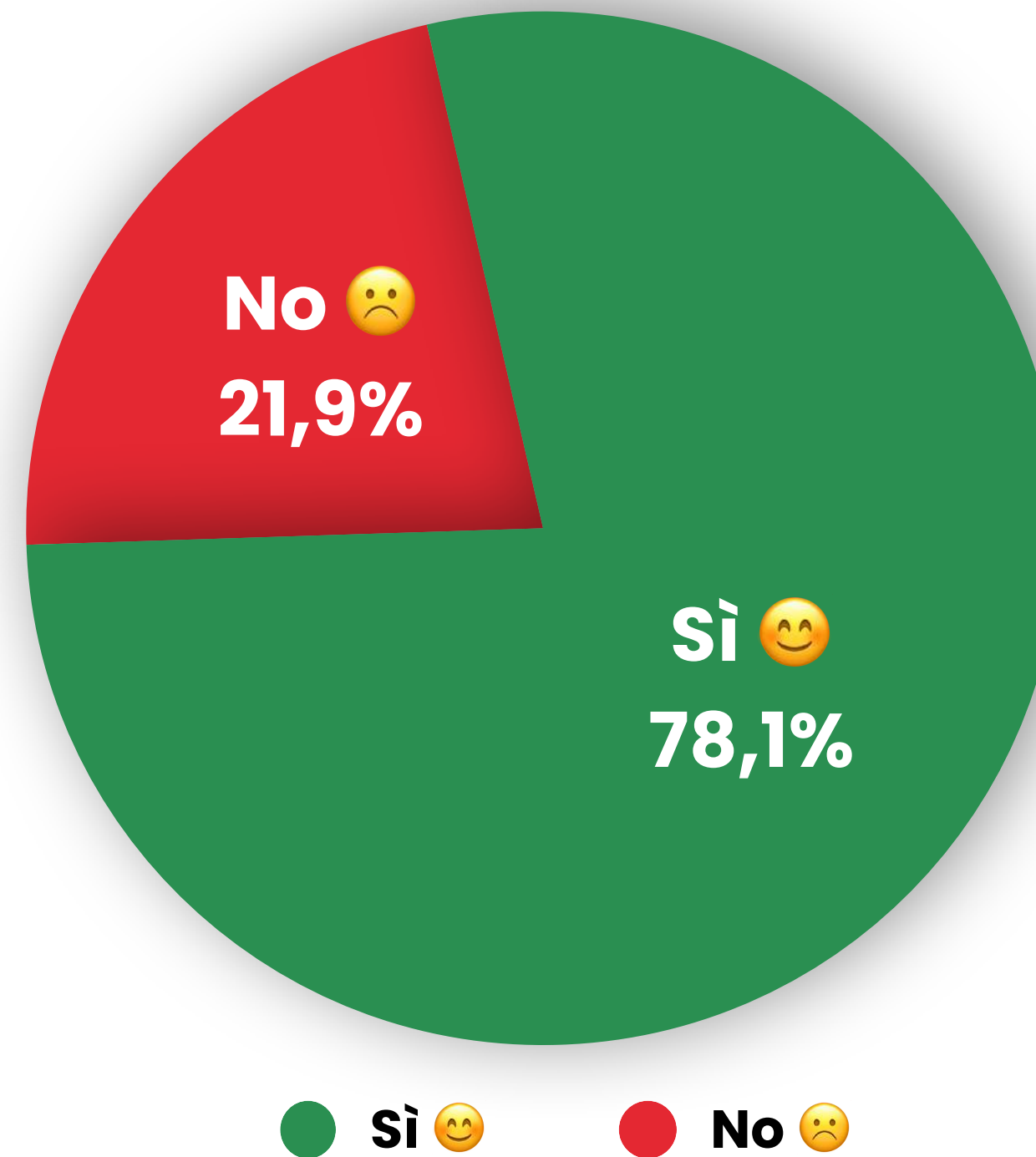


**RACCOLTA PORTA A PORTA**

# **MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ASCOLTO**

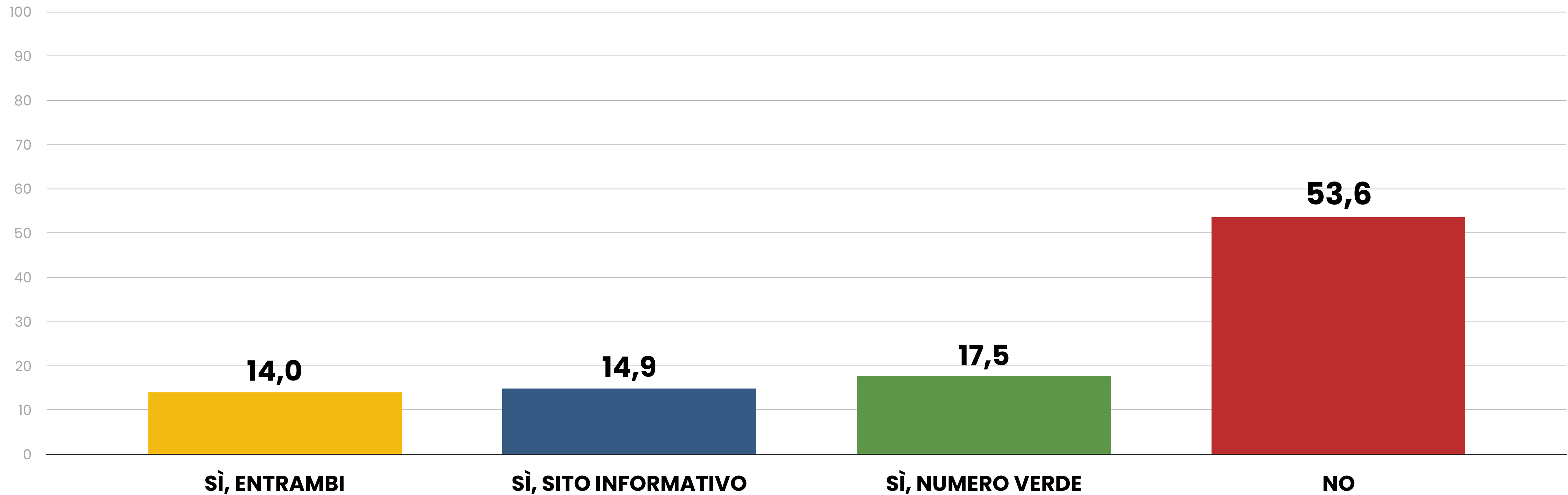


# SI RITIENE SODDISFATTO/A DALLE INFORMAZIONI DIFFUSE DA AMIU RELATIVAMENTE AL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# AMIU HA ISTITUITO UN SITO INTERNET INFORMATIVO E UN NUMERO VERDE PER RECLAMI E SEGNALAZIONI: HA MAI UTILIZZATO QUESTI SERVIZI?



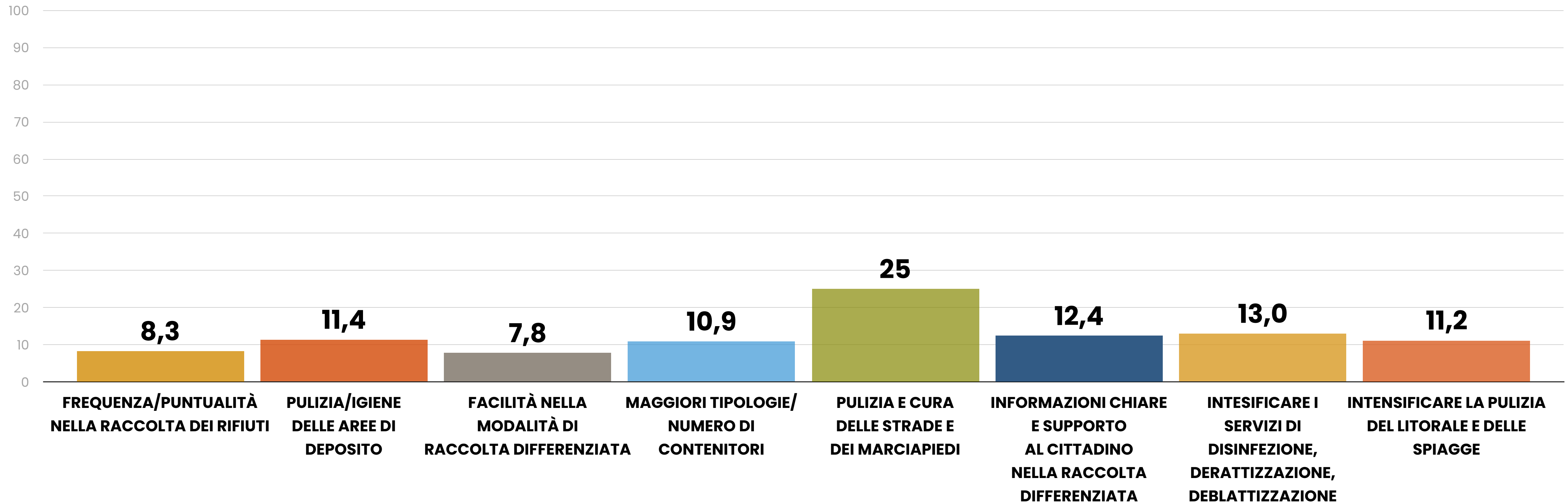
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

The background image shows a residential street with yellow buildings. In the foreground, there is a dark brown horizontal bar containing text. The street leads to a central courtyard where several people are sitting on red plastic chairs, and a bicycle is parked. The sky is overcast.


**RACCOLTA PORTA A PORTA**

# **ASPETTI DI MIGLIORAMENTO**

# SECONDO LEI, QUALI SONO GLI ASPETTI CHE AMIU DOVREBBE PROMUOVERE PER GARANTIRE UN MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?



VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA




**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS E SUPPORTO ALL'OSSERVATORIO PER IL MONITORAGGIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
NECESSARIE ALL'ATTUAZIONE DEL PROGETTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI BARI**

RACCOLTA TRAMITE

# **RACCOLTA A SACCO**

**RAPPORTO DI RICERCA | RILEVAZIONE NOVEMBRE – DICEMBRE 2020**



STRADA  
PALAZZO DI CITTA'

**RACCOLTA A SACCO**

# **DATI SULLA RILEVAZIONE E PROFILO DEGLI INTERVISTATI**

# MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PER QUARTIERE

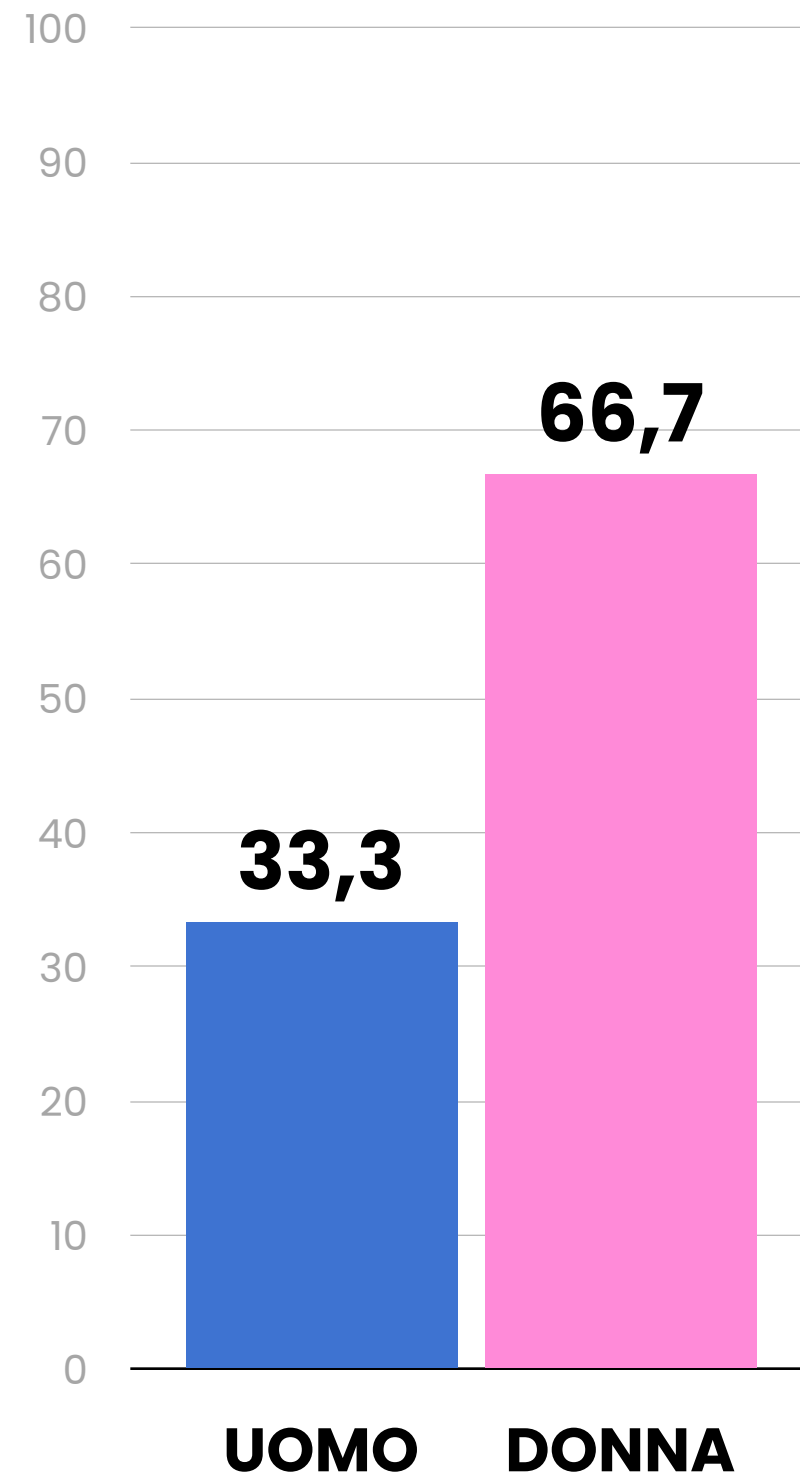
MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	RACCOLTA A SACCO
1	San Nicola	✓	-	✓
1	Murat - Madonnella	✓	-	-
1	Libertà	✓	-	-
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	✓	✓	-
2	Carrassi - Mungivacca	✓	-	-
2	San Pasquale	✓	✓	-
2	Picone - Poggiofranco	✓	✓	-
3	San Paolo	✓	✓	-
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori		✓	-
3	Marconi - San Girolamo - Fesca		✓	-
4	Carbonara - Santa Rita	✓	-	✓
4	Ceglie - Loseto	✓	-	✓
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino		✓	-

## DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE REALIZZATE

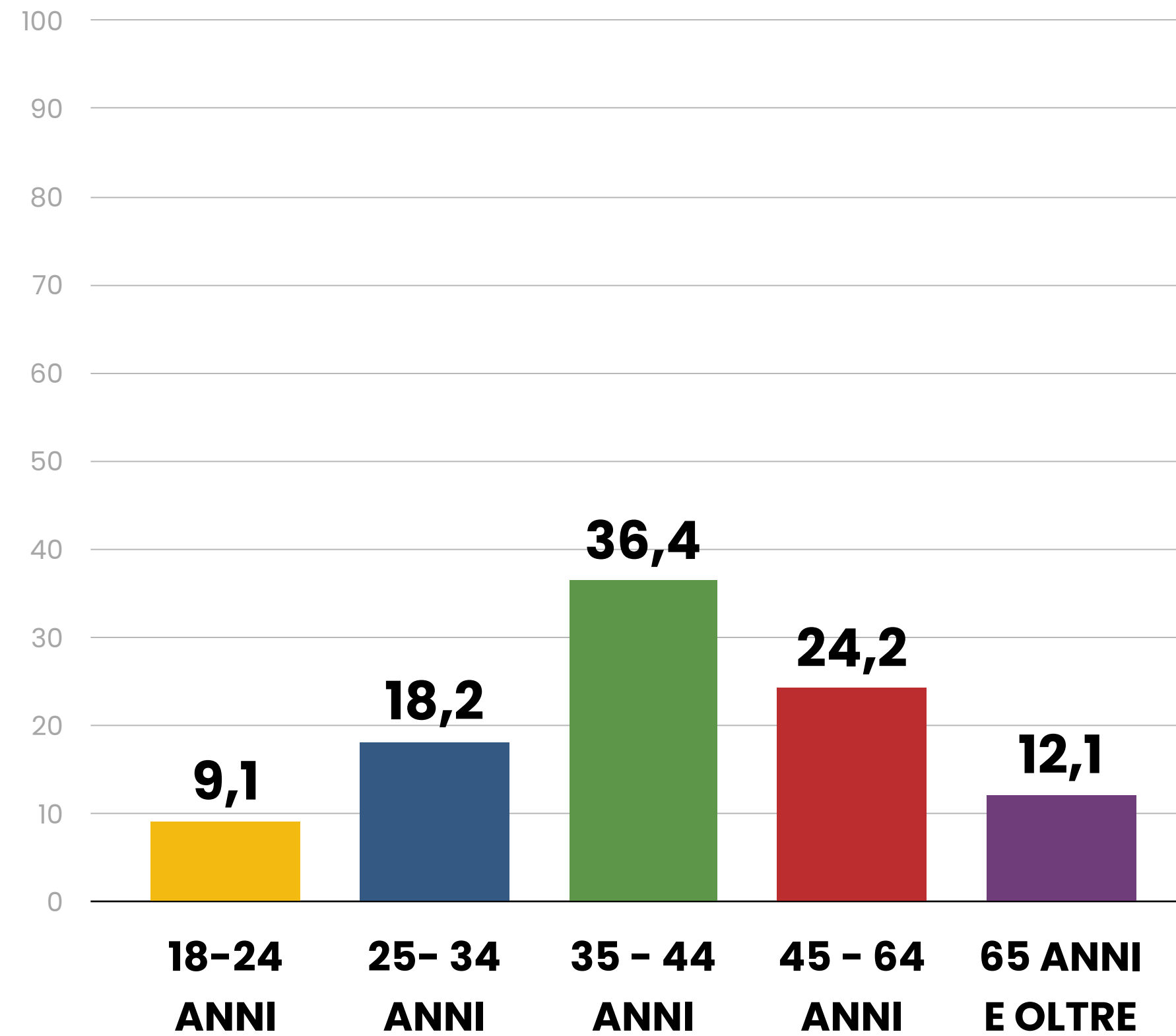
MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	RACCOLTA A SACCO	TOT. INTERVISTE PER QUARTIERE	TOTALE INTERVISTE PER MUNICIPIO
1	San Nicola	15	-	<b>10</b>	25	302
1	Murat - Madonnella	87	-	-	87	
1	Libertà	96	-	-	96	
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	66	28	-	94	
2	Carrassi - Mungivacca	92	-	-	92	254
2	San Pasquale	34	24	-	58	
2	Picone - Poggiofranco	101	3	-	104	
3	San Paolo	57	30	-	87	155
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori	-	20	-	20	
3	Marconi - San Girolamo - Fesca	-	48	-	48	
4	Carbonara - Santa Rita	50	-	<b>15</b>	65	112
4	Ceglie - Loseto	39	-	<b>8</b>	47	
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino	-	77	-	77	77
<i>Totale</i>		637	230	<b>33</b>	<b>900</b>	<b>900</b>

# PROFILO DEGLI INTERVISTATI

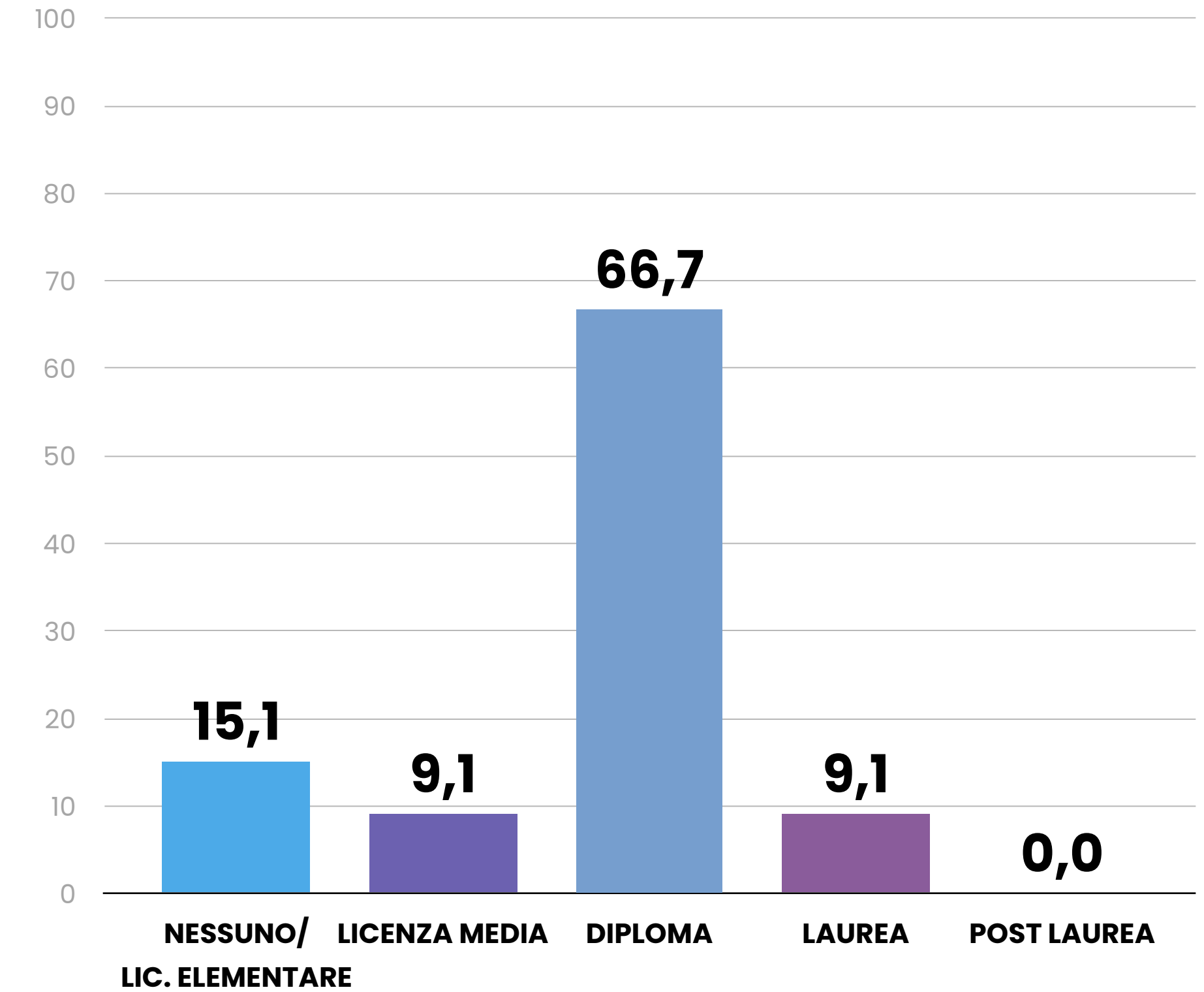
**GENERE**



**ETÀ**



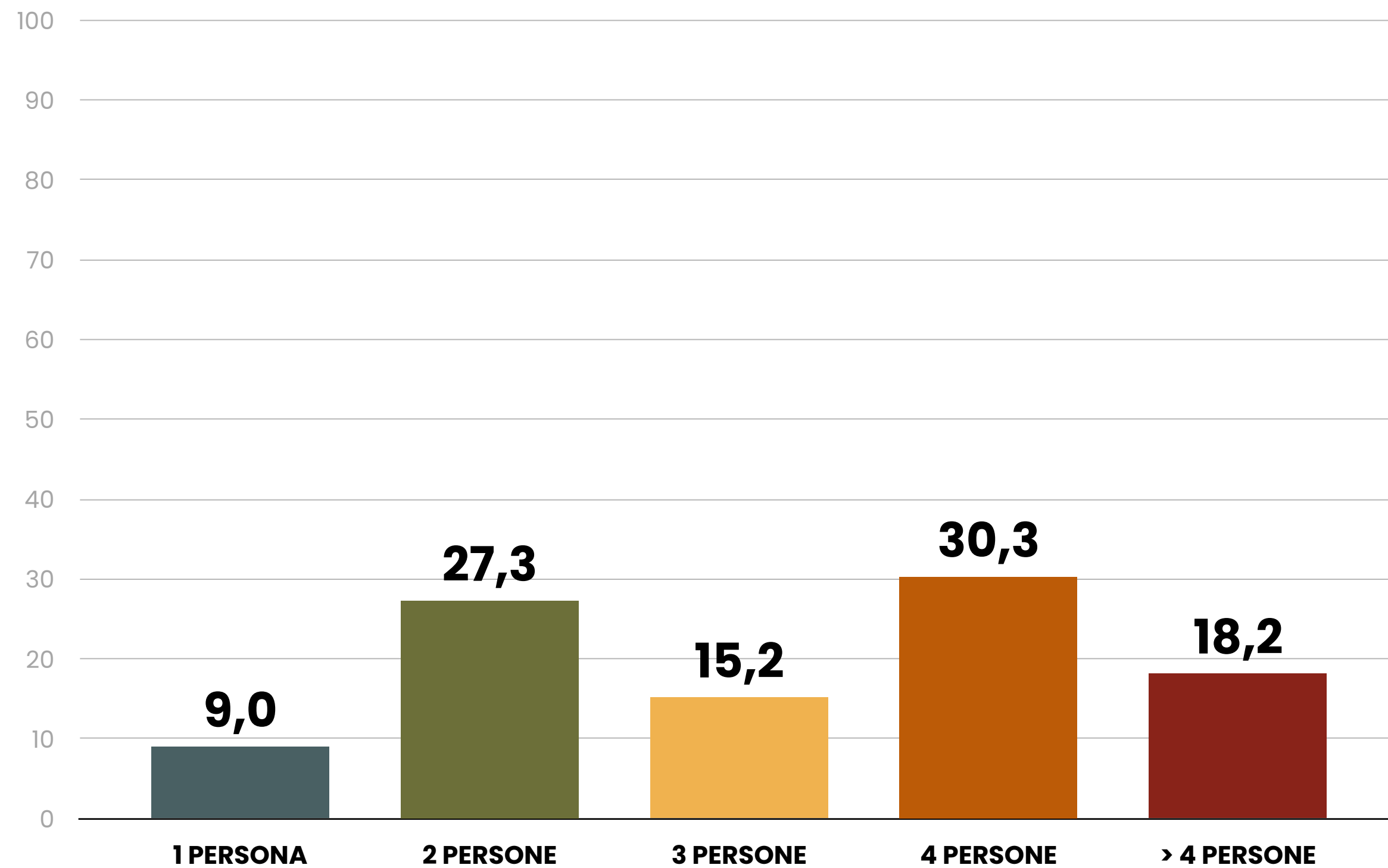
**TITOLO DI STUDIO**



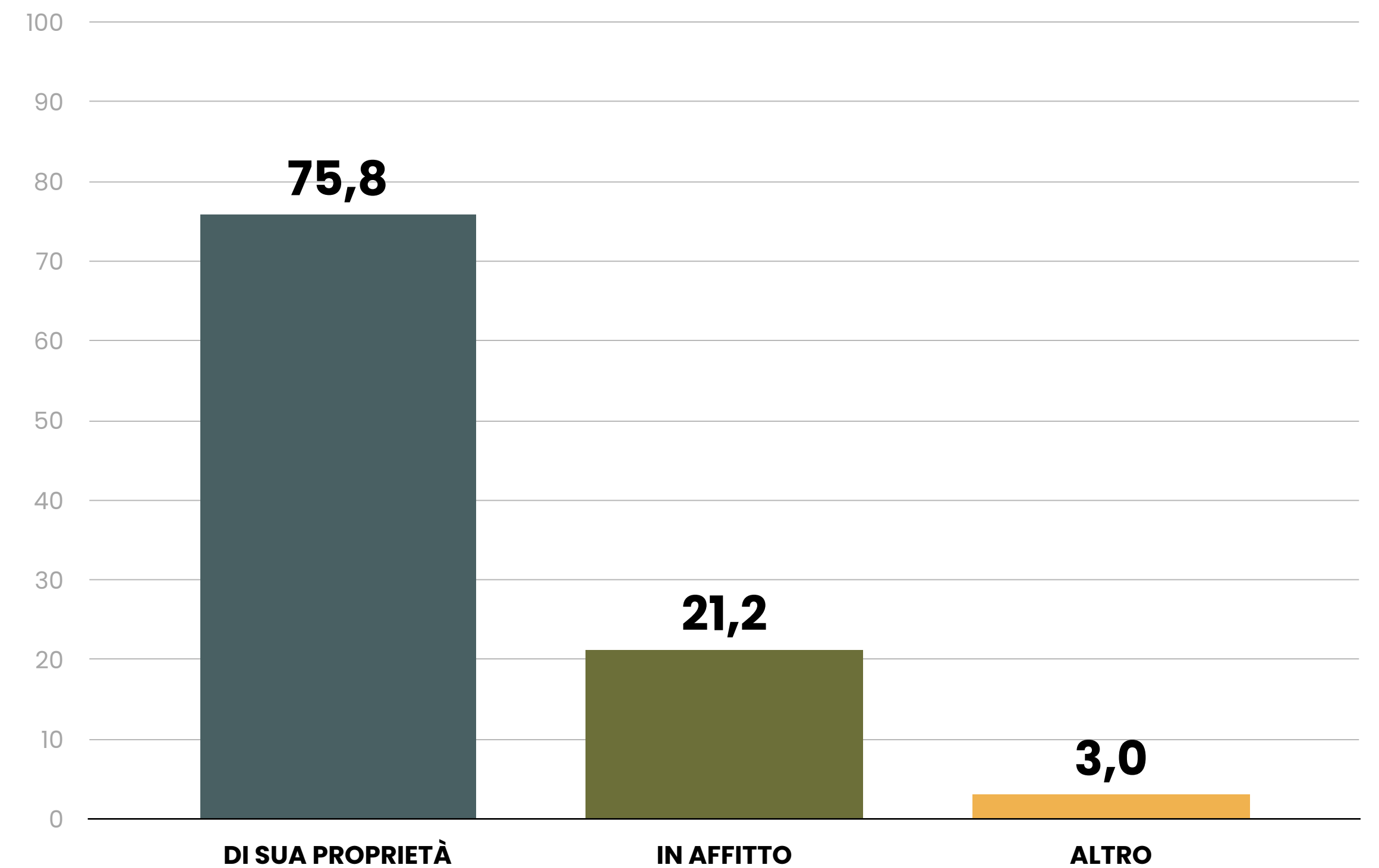
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# PROFILO DEGLI INTERVISTATI

## COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE

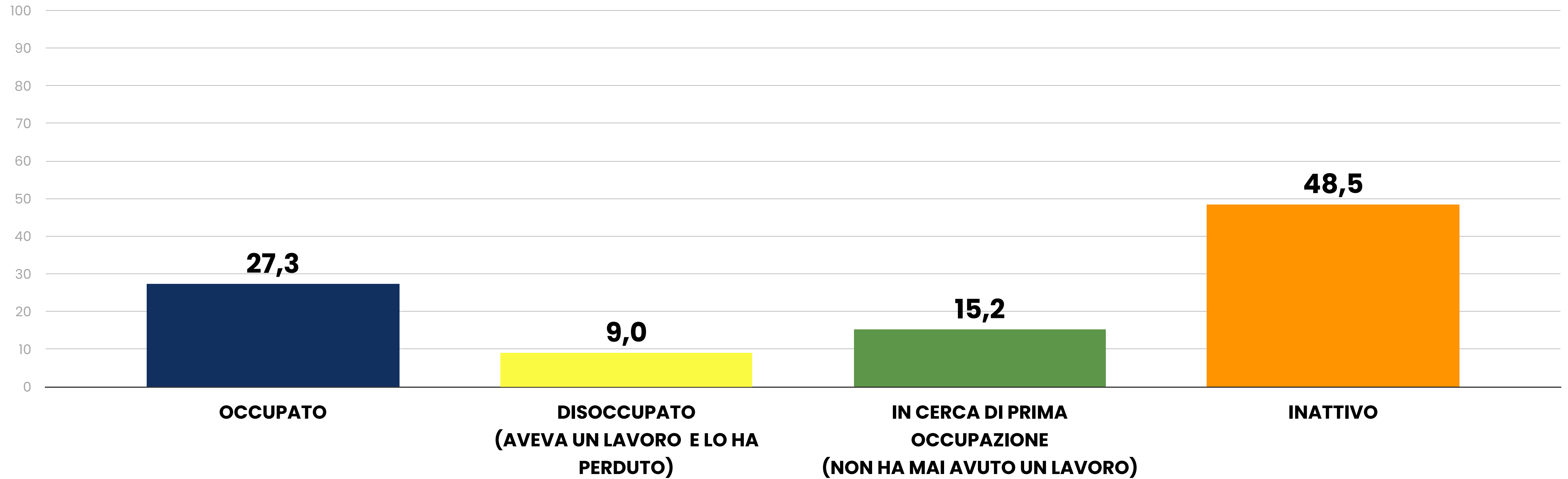


## LA CASA IN CUI VIVE È:



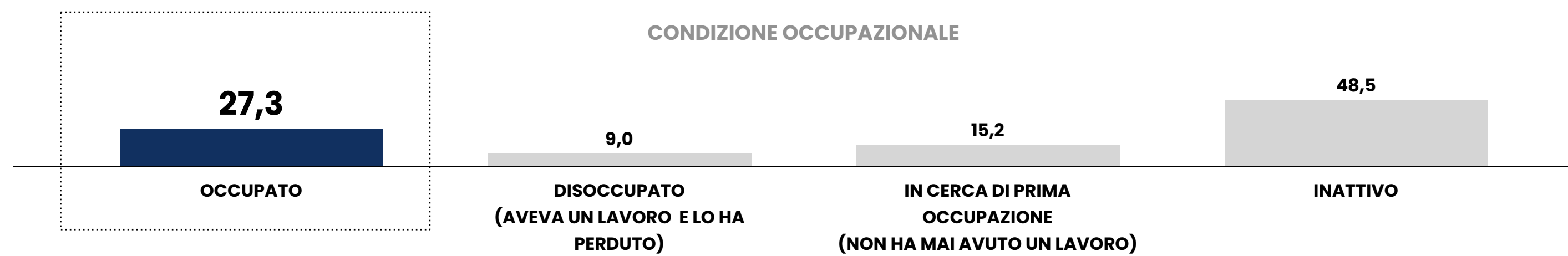
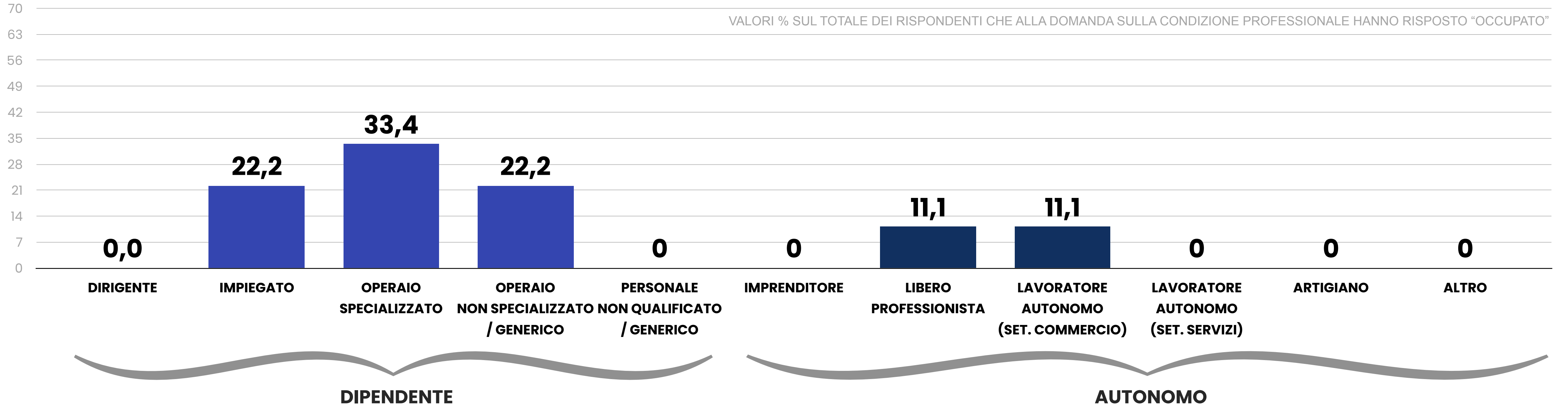
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

## CONDIZIONE OCCUPAZIONALE:



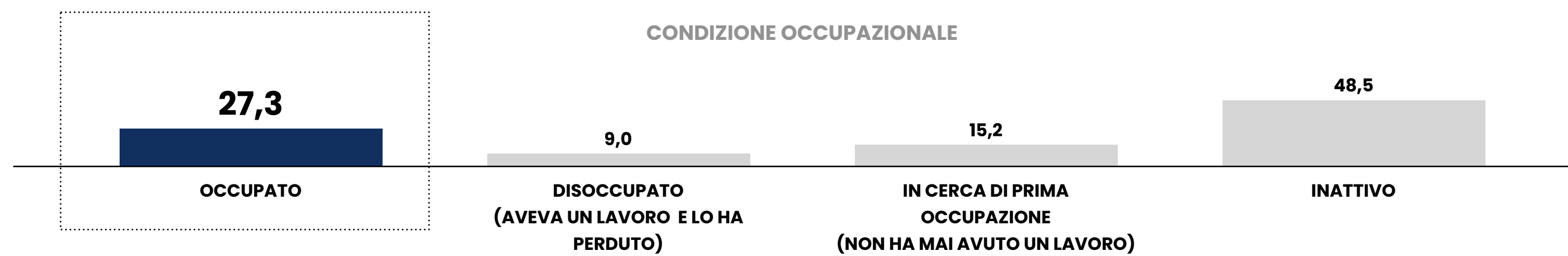
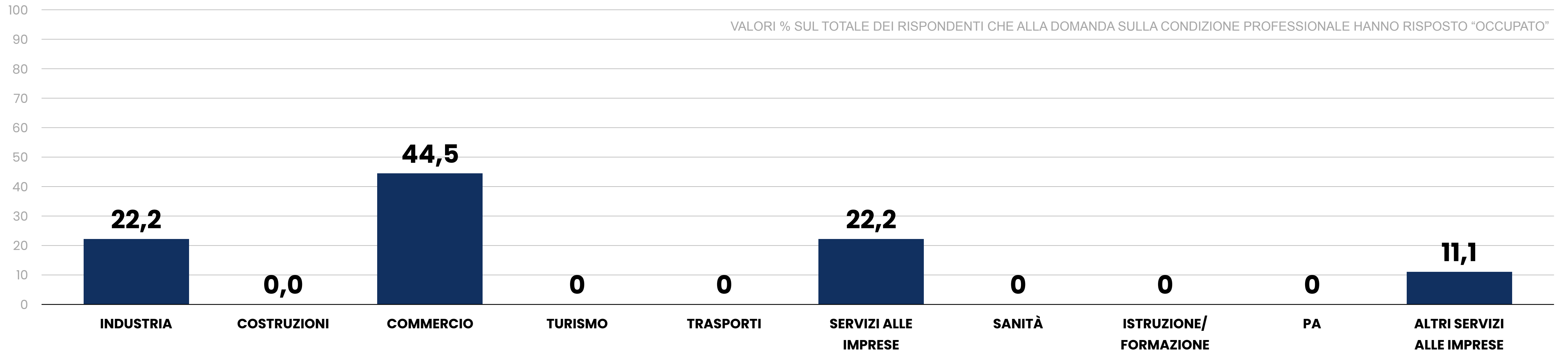
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# POSIZIONE PROFESSIONALE:



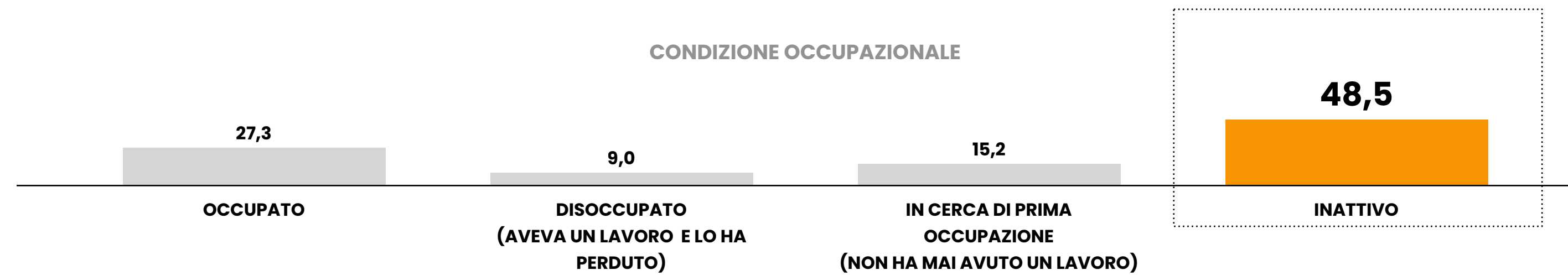
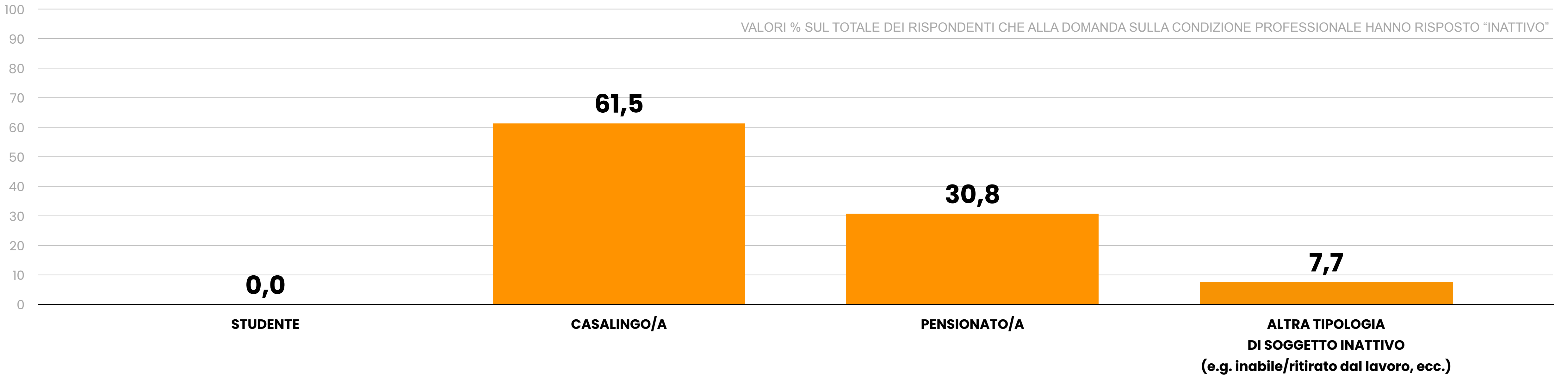
# SETTORE ATTIVITÀ:

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "OCCUPATO"

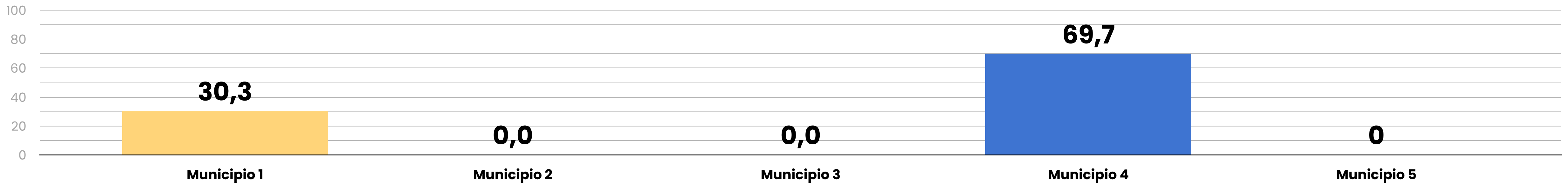


# CONDIZIONE INATTIVITÀ:

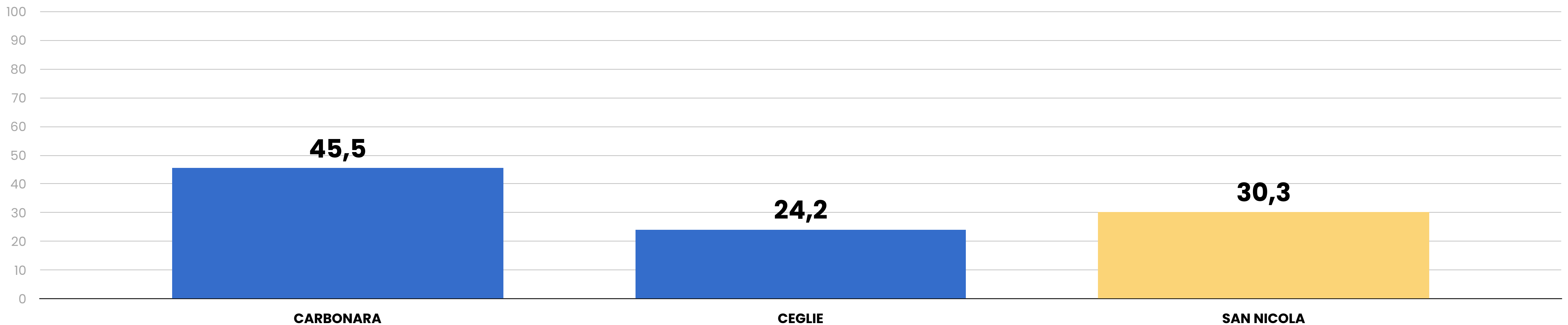
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "INATTIVO"



## MUNICIPIO DI RESIDENZA:



## QUARTIERE DI RESIDENZA:

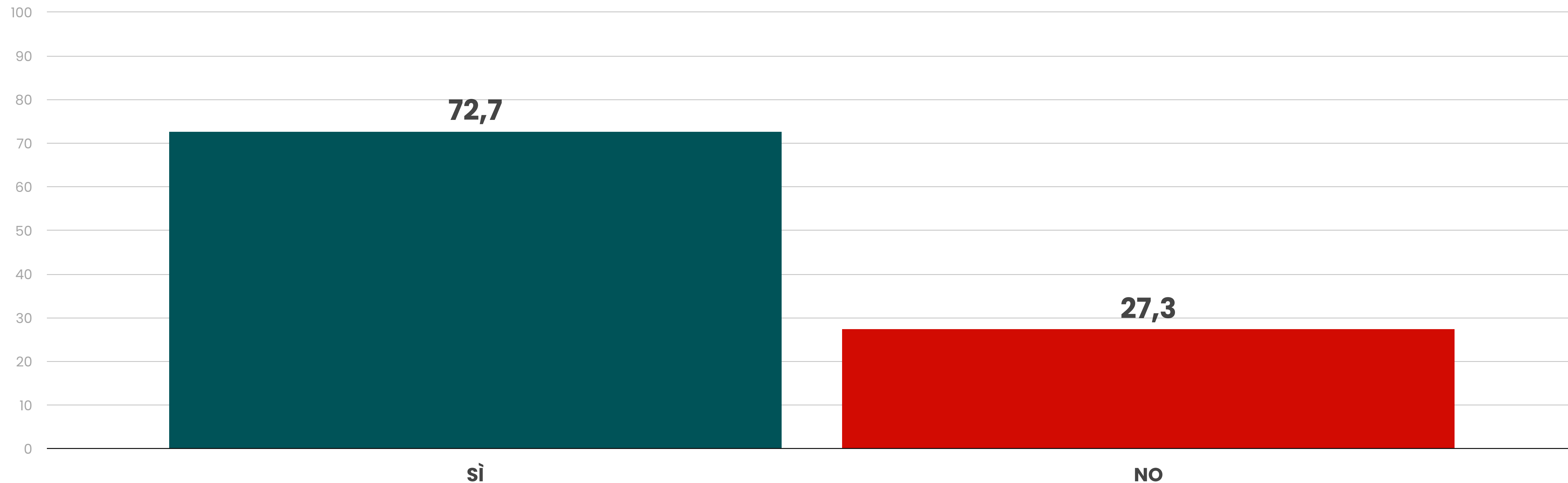


STRADA  
PALAZZO DI CITTA'

**RACCOLTA A SACCO**

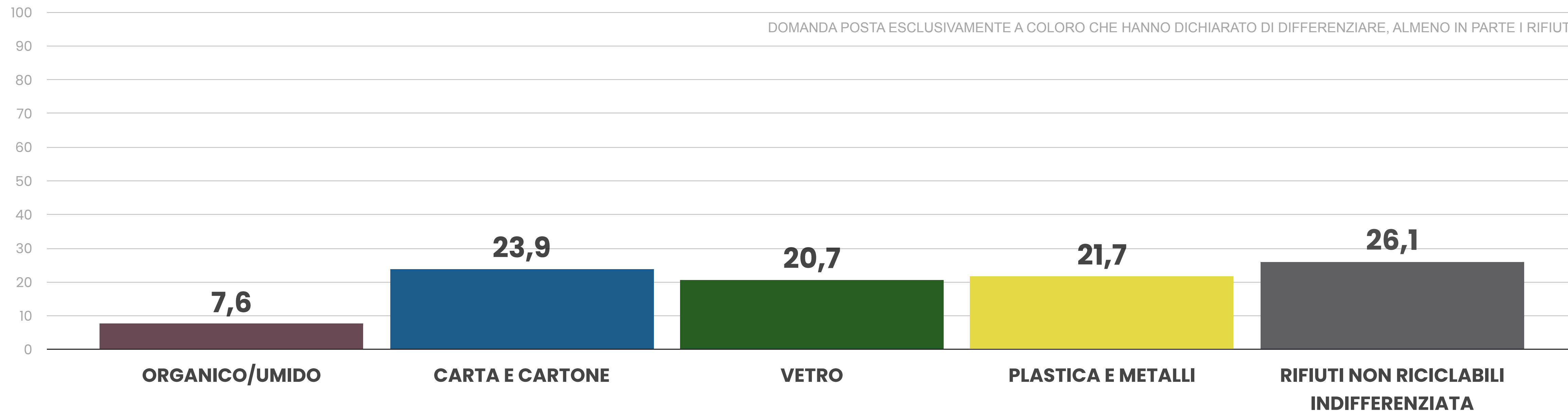
# **MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI**

## LEI DIFFERENZIA, ALMENO IN PARTE, I RIFIUTI?

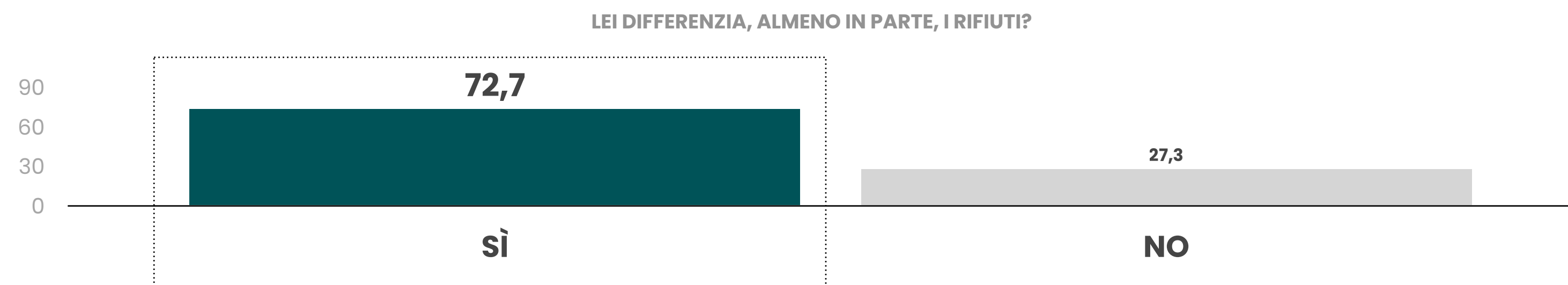


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

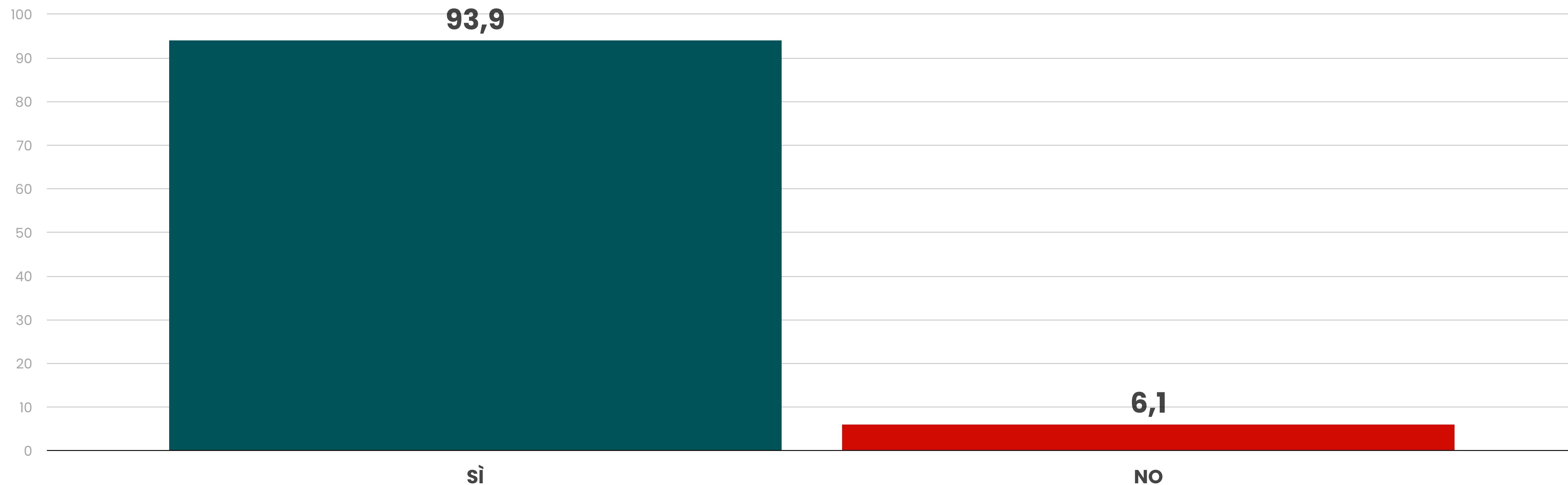
## QUALI TIPOLOGIE DI RIFIUTI DIFFERENZIA?



VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

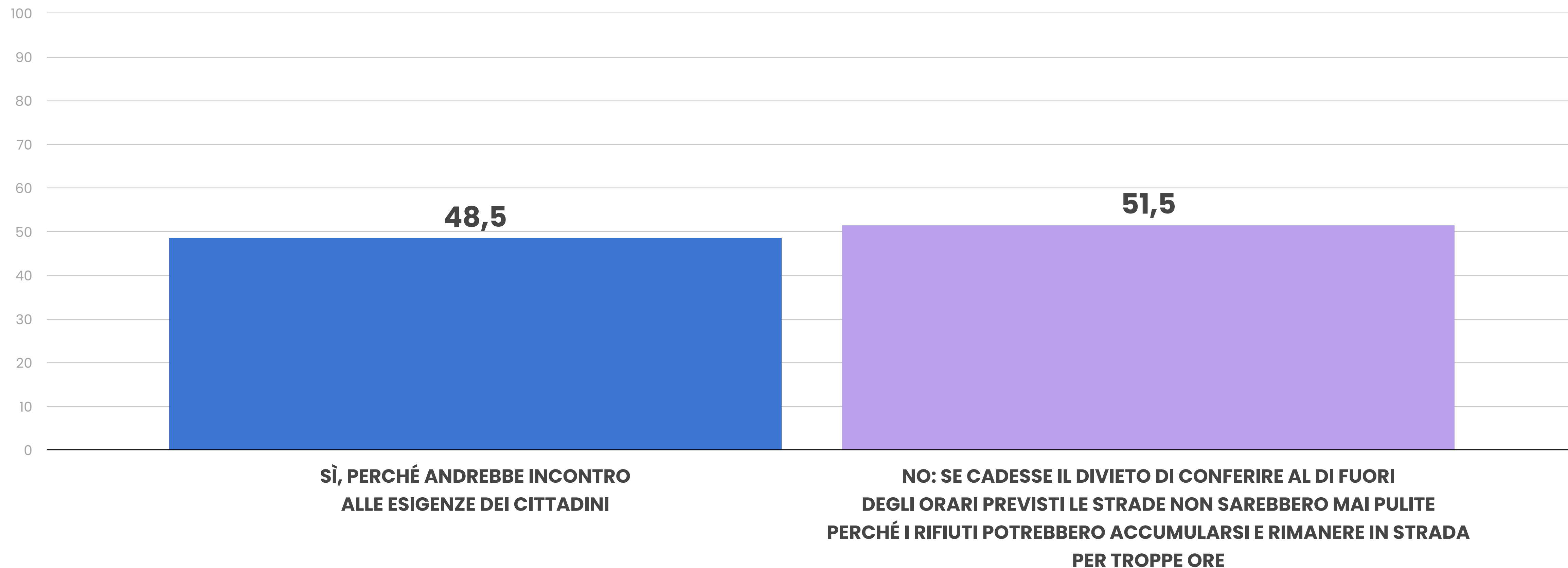


# È A CONOSCENZA DELL'ORDINANZA DEL COMUNE DI BARI N. 908 RELATIVA AL DIVIETO DI CONFERIRE I RIFIUTI INDIFFERENZIATI AL DI FUORI DEGLI ORARI GIORNALIERI PREVISTI?



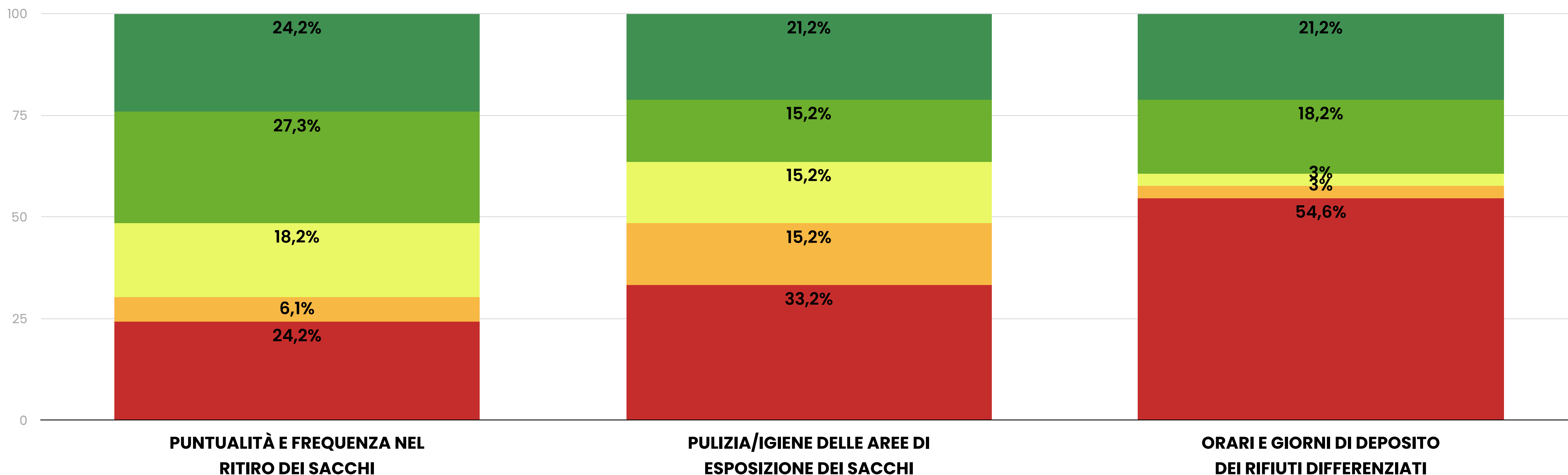
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# SAREBBE FAVOREVOLE A FAR CADERE IL DIVIETO DI CONFERIRE I RIFIUTI INDIFFERENZIATI AL DI FUORI DEGLI ORARI PREVISTI?



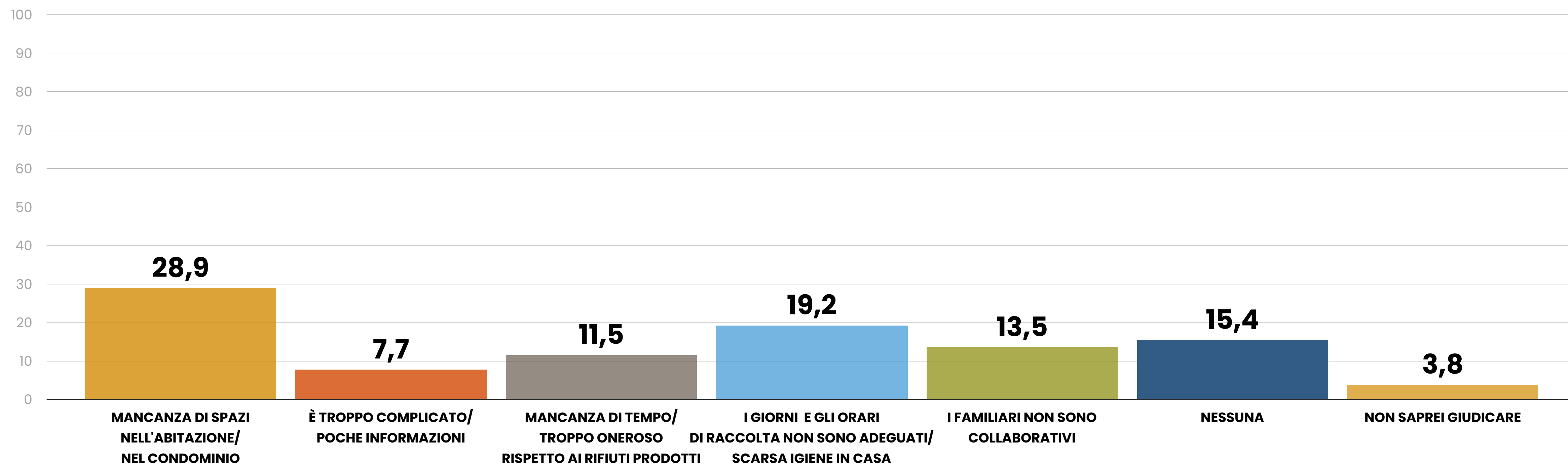
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI NEL SUO QUARTIERE:



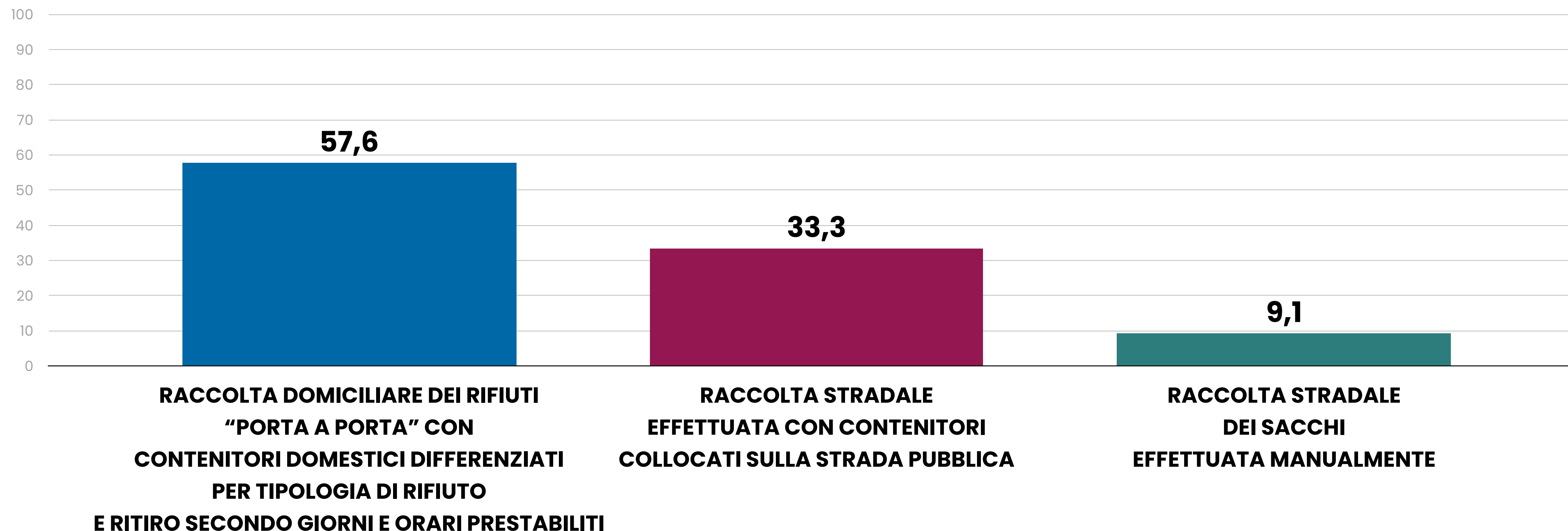
■ 1      ■ 2      ■ 3      ■ 4      ■ 5

# QUALI SONO PER LEI LE PRINCIPALI DIFFICOLTÀ NEL DIFFERENZIARE I RIFIUTI?



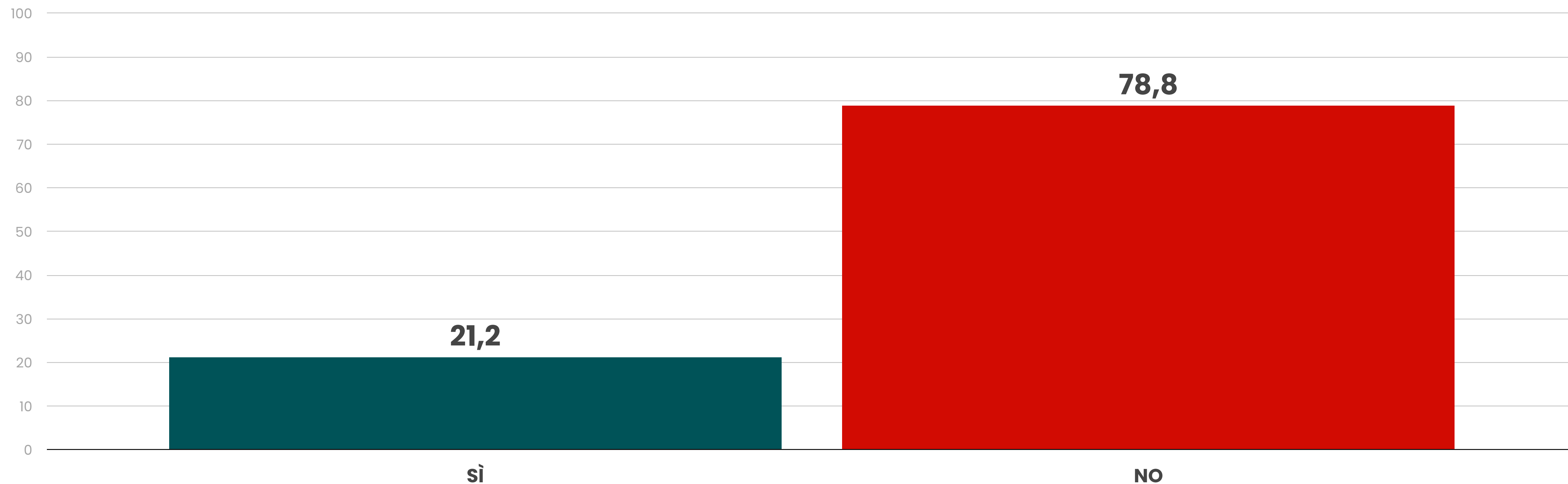
VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

# QUALE MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PREFERISCE O PREFERIREBBE UTILIZZARE?



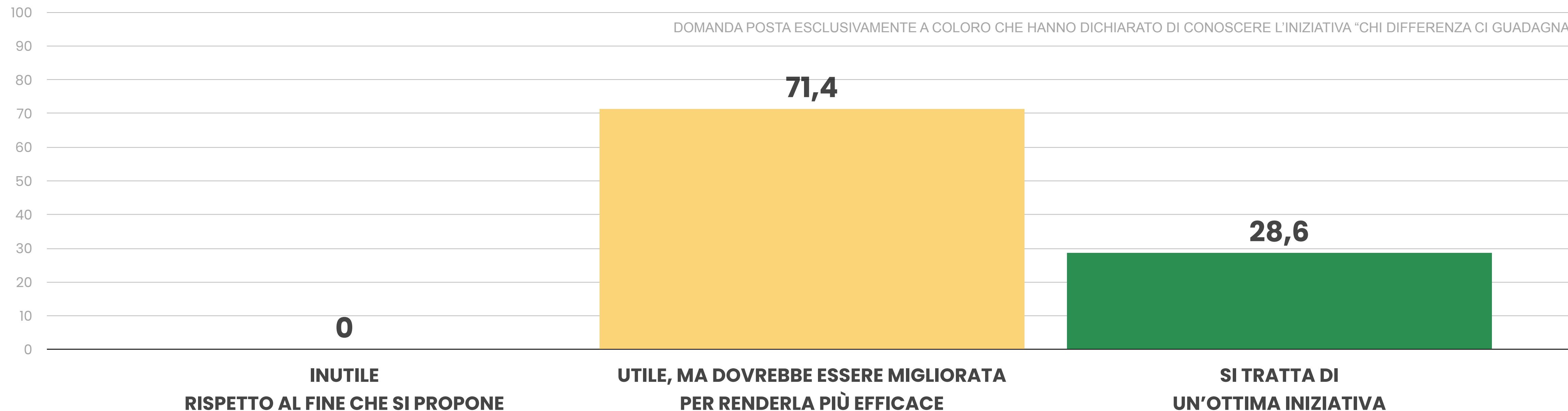
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# AL FINE DI FAVORIRE LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DEL RICICLO TRA I CITTADINI, AMIU HA ATTIVATO IL PROGRAMMA "CHI DIFFERENZIA CI GUADAGNA". È A CONOSCENZA DELL'INIZIATIVA?



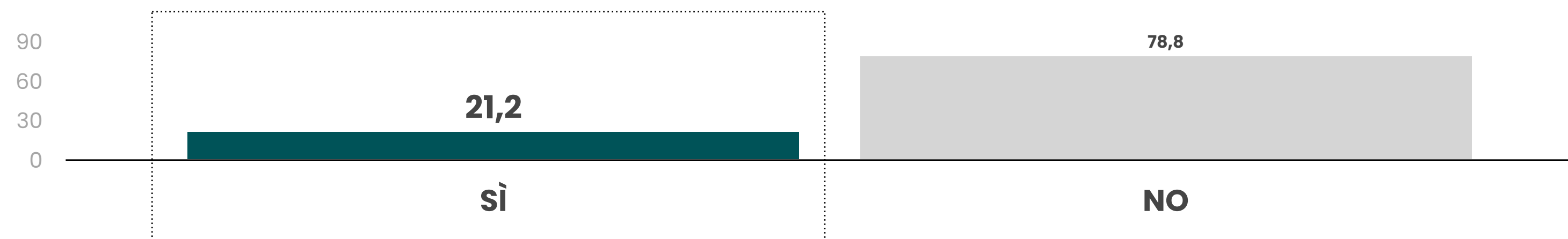
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# COME VALUTA L'INIZIATIVA ["CHI DIFFERENZIA CI GUADAGNA"]?



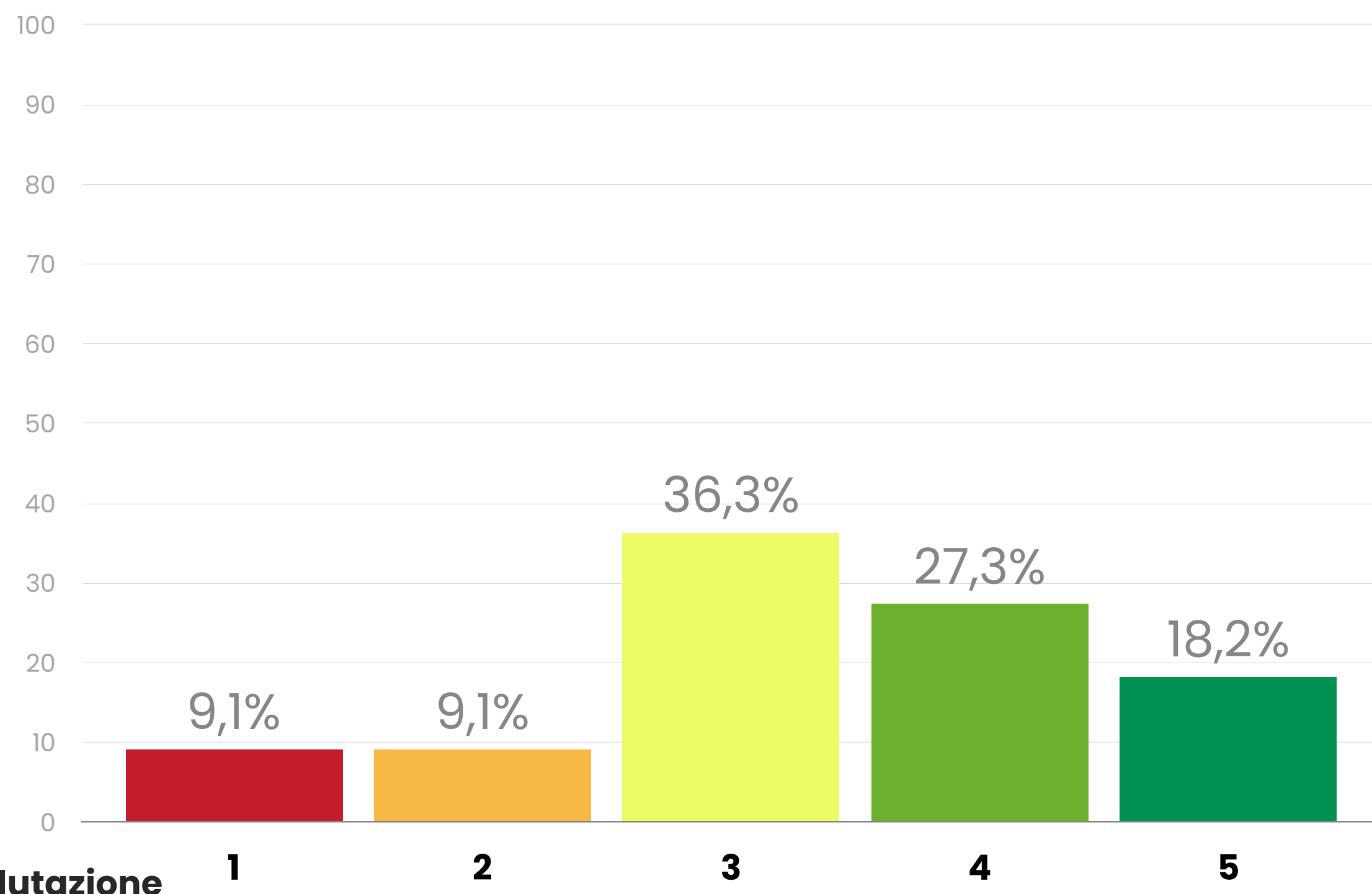
VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

AL FINE DI FAVORIRE LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DEL RICICLO TRA I CITTADINI, AMIU HA ATTIVATO IL PROGRAMMA "CHI DIFFERENZIA CI GUADAGNA". È A CONOSCENZA DELL'INIZIATIVA?

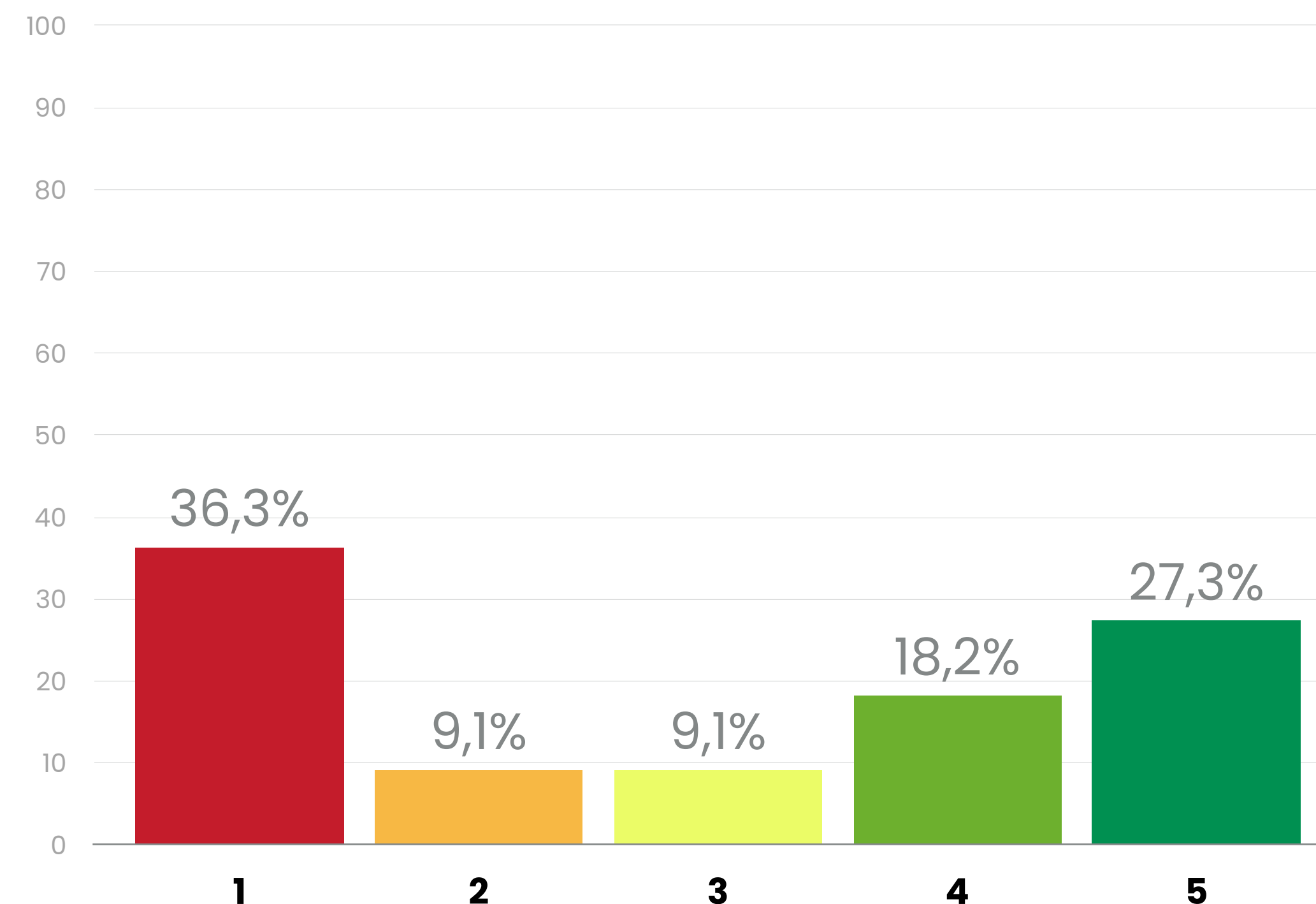


# NEL COMPLESSO QUANTO È SODDISFATTO/INSODDISFATTO DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI:

NEL COMUNE DI BARI



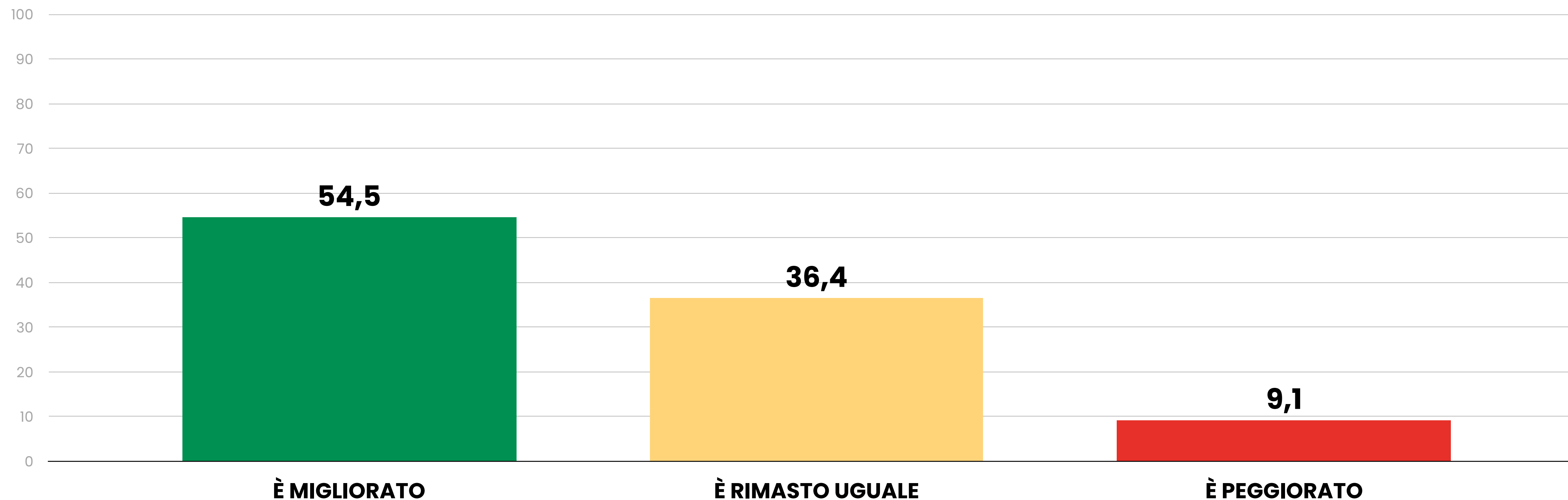
NEL PROPRIO QUARTIERE




VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA RACCOLTA DI RIFIUTI NEGLI ULTIMI ANNI?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI



STRADA  
PALAZZO DI CITTA'

**RACCOLTA A SACCO**

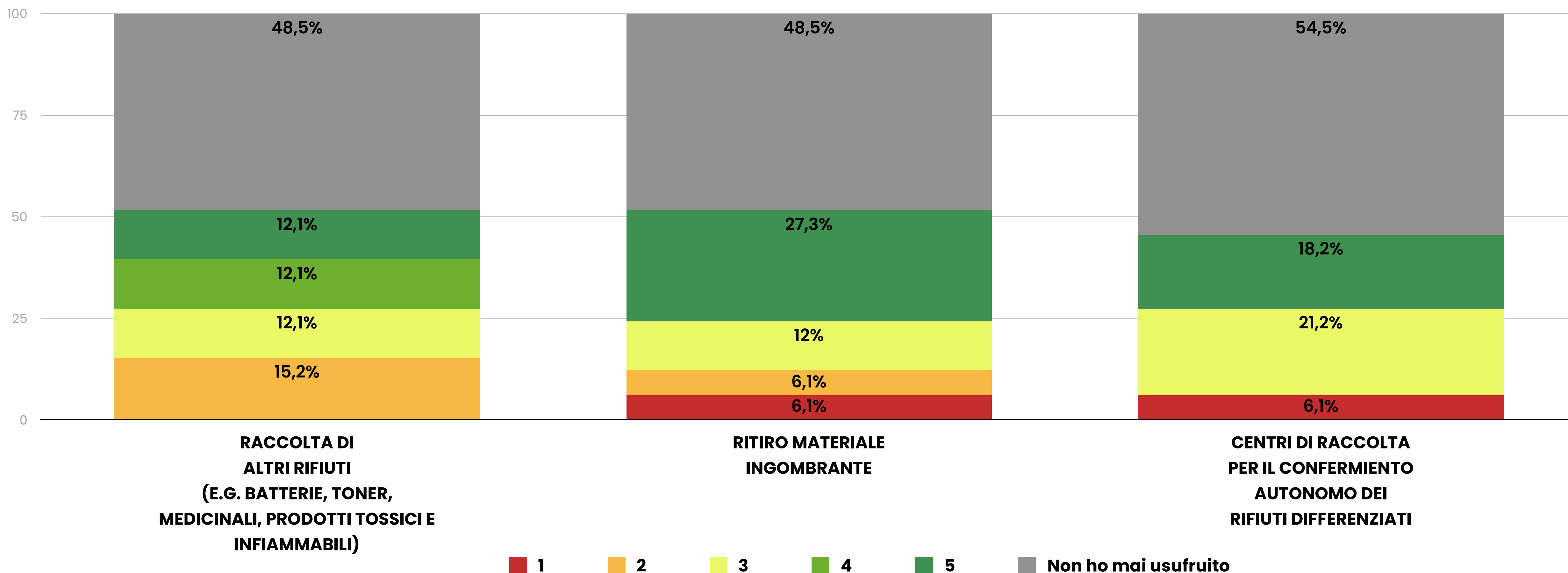
# **MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEGLI ALTRI SERVIZI DI AMIU**



# SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI



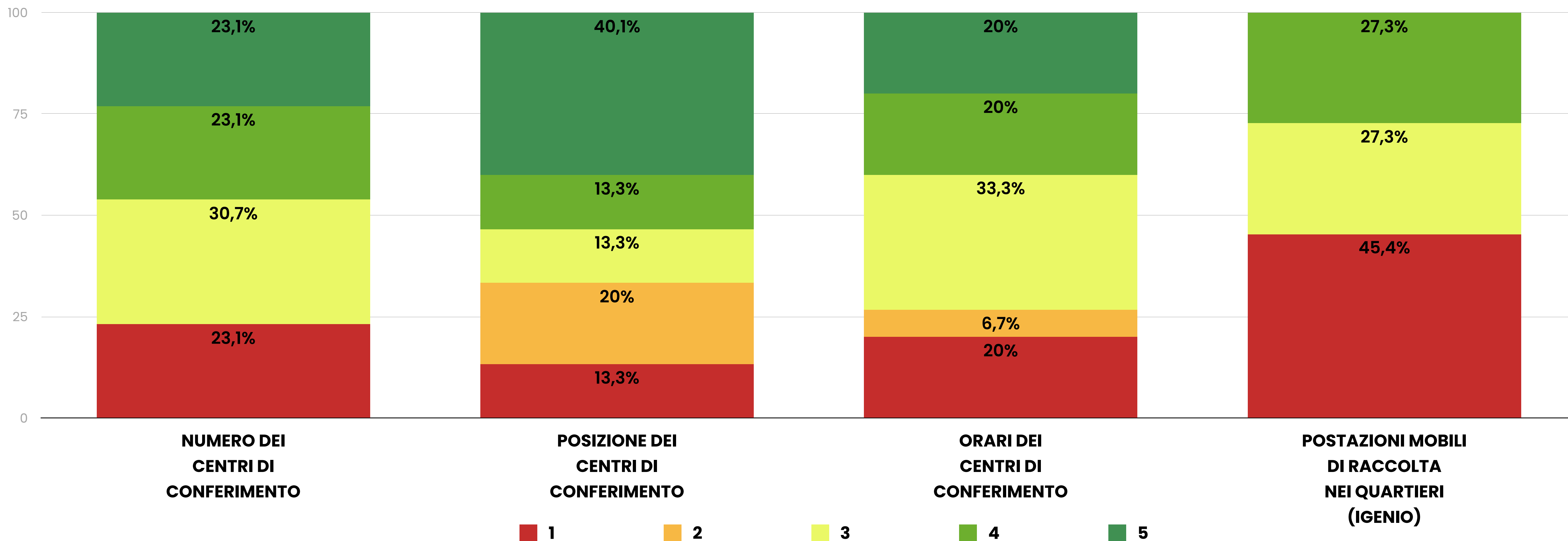
# AMIU OFFRE I SEGUENTI ULTERIORI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI: COME LI VALUTA?





# **CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI**

# NELLO SPECIFICO DEI CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI, COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI?

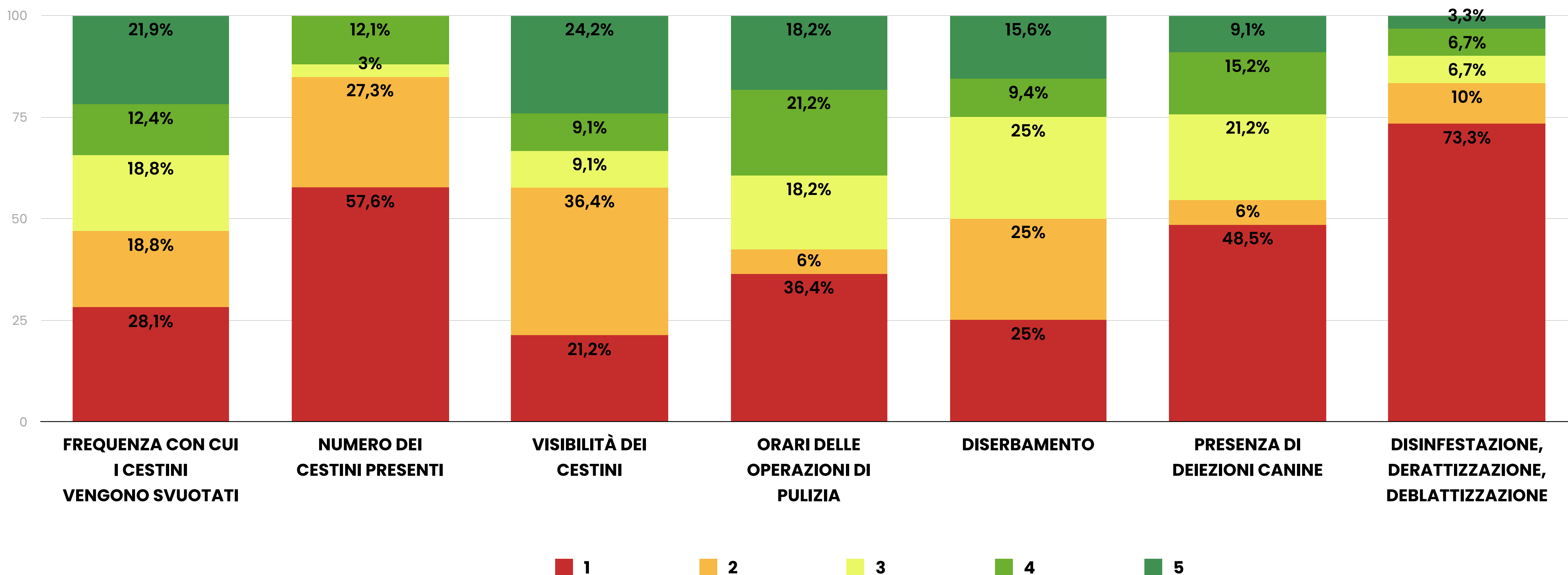




# PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI

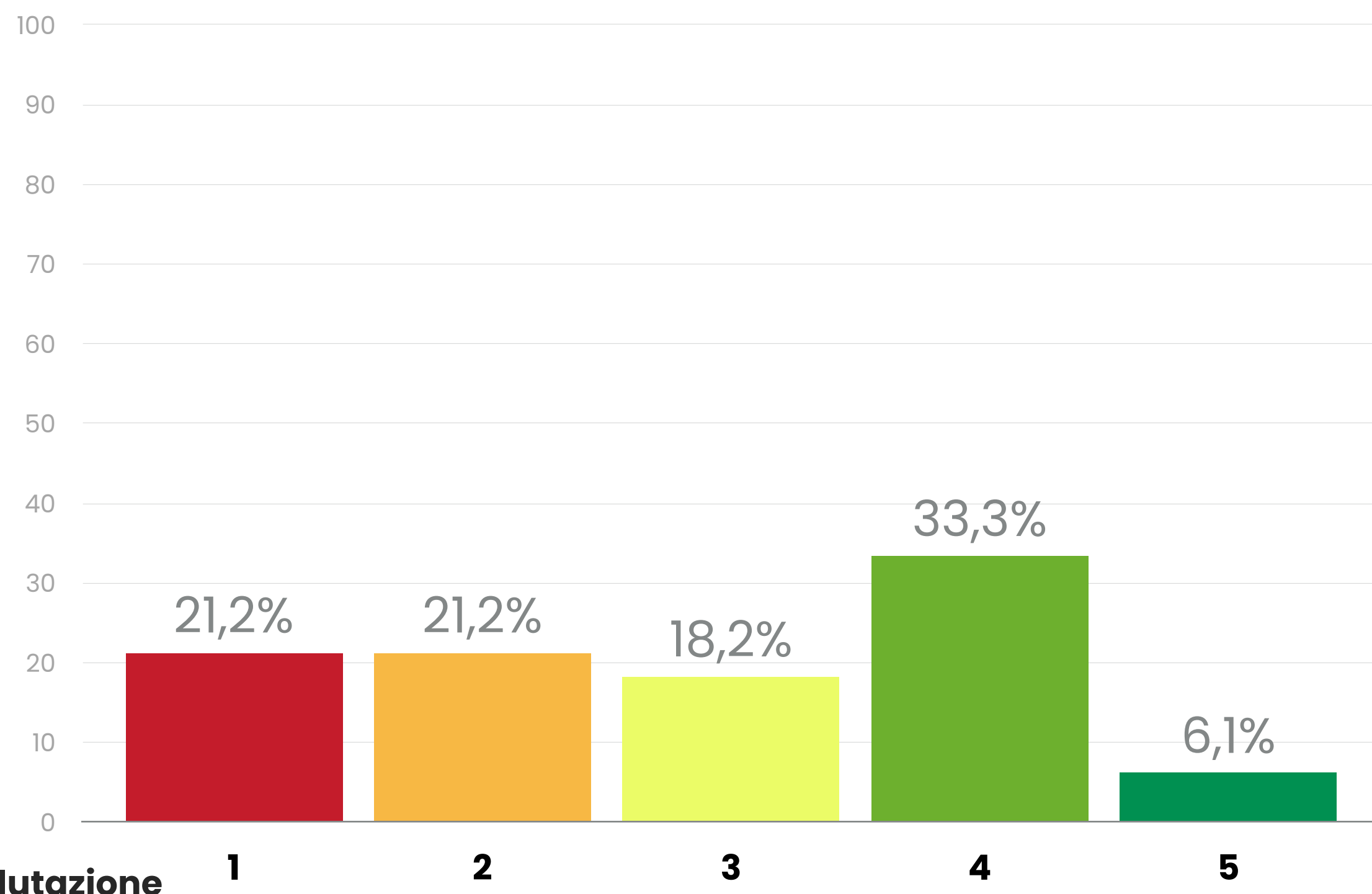


# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI:

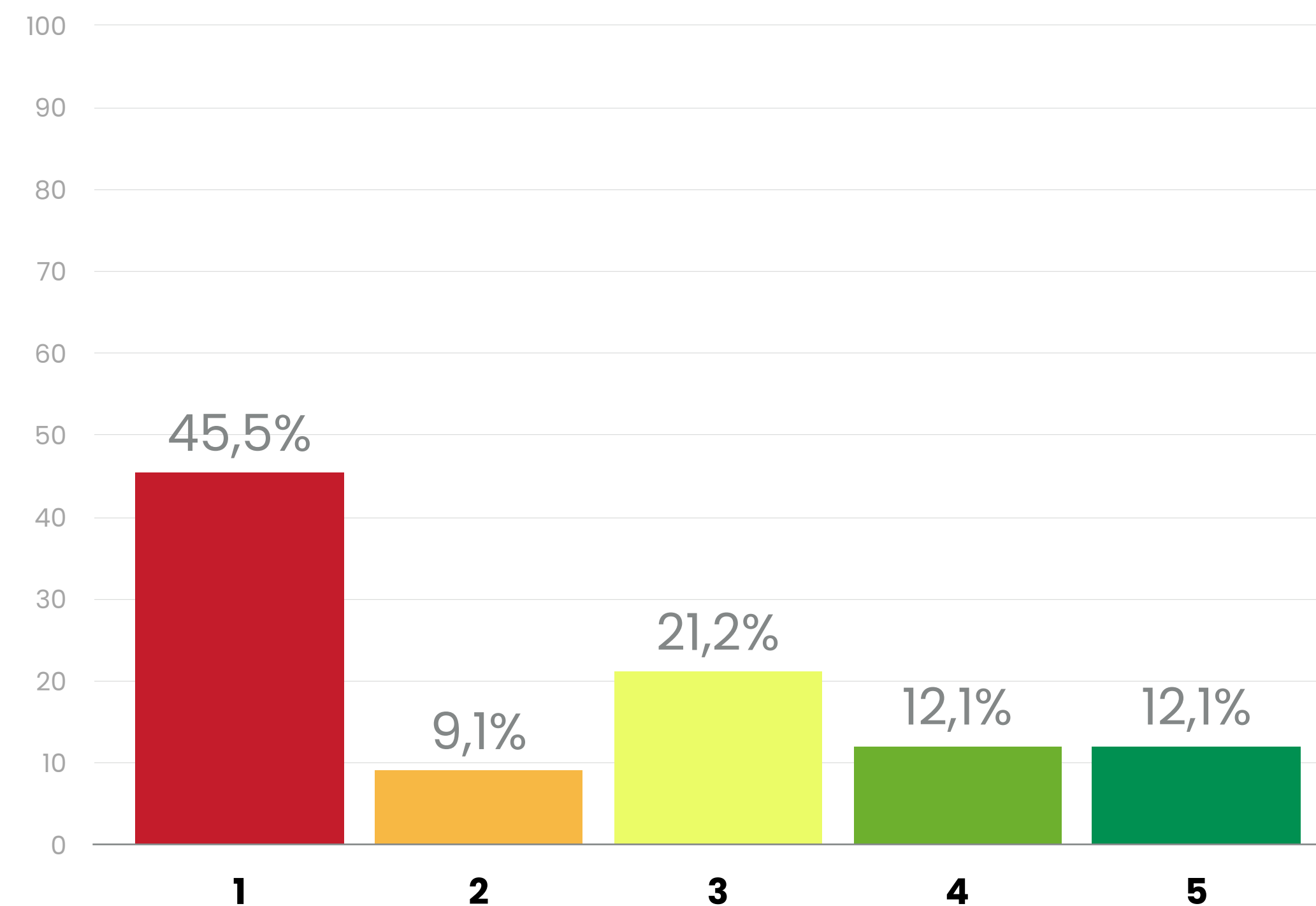


# NEL COMPLESSO COME VALUTA IL GRADO DI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI:

NEL COMUNE DI BARI



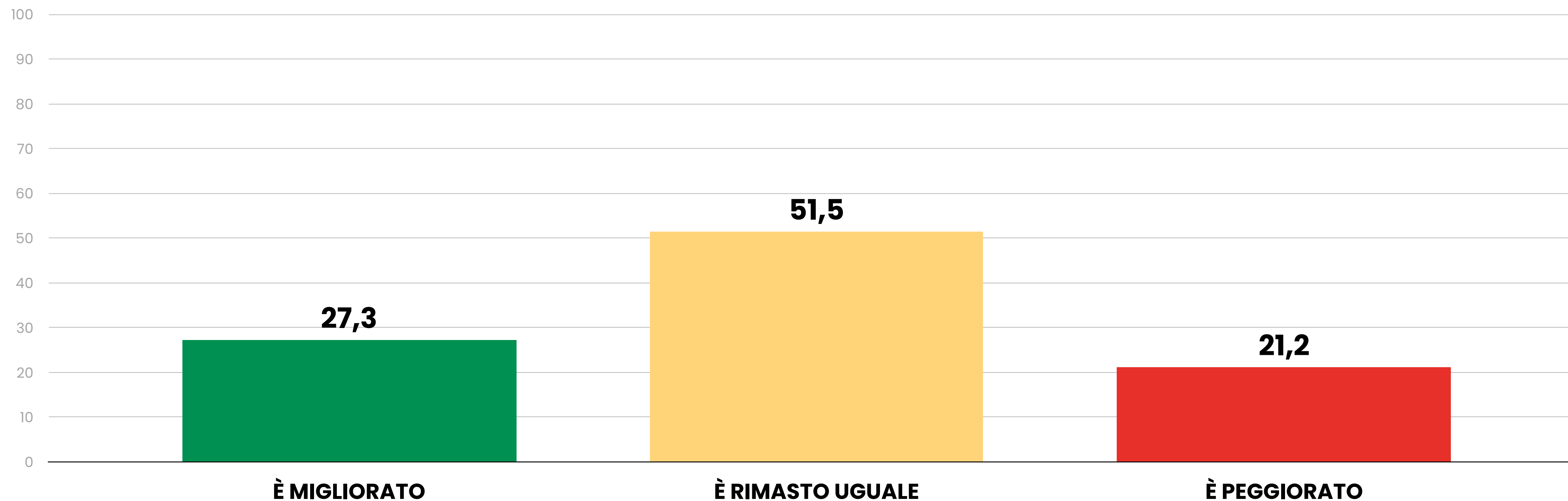
NEL PROPRIO QUARTIERE



VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

## COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI NEGLI ULTIMI ANNI?



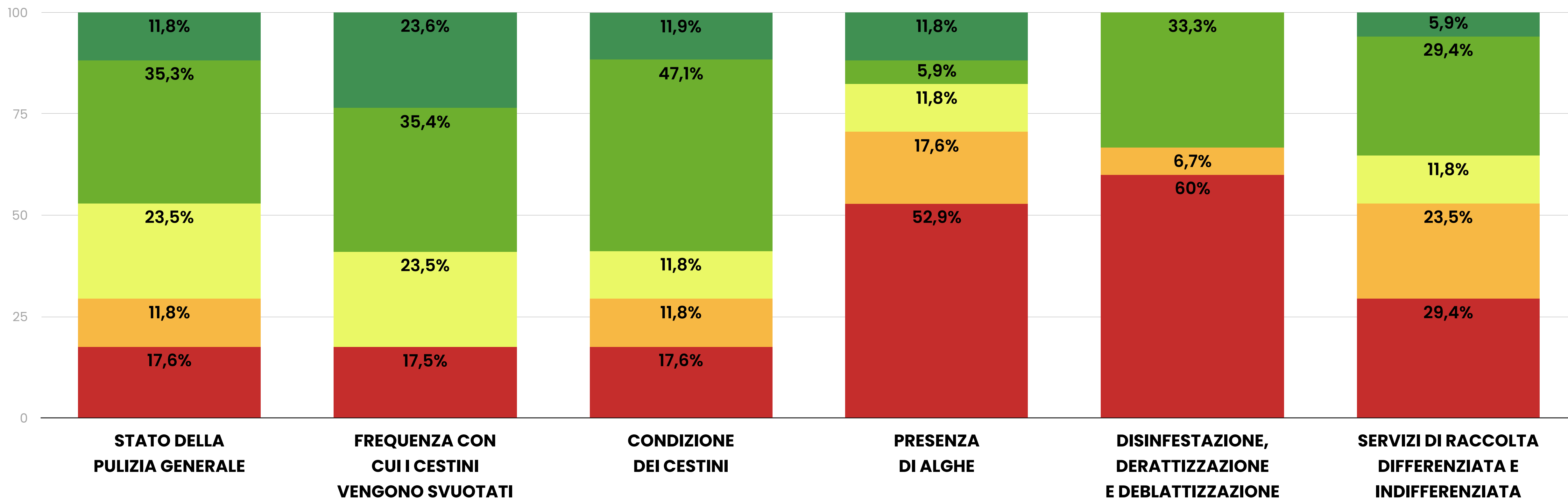
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI




**PULIZIA DELLE SPIAGGE  
(TRA 1 GIUGNO E 15 SETTEMBRE)**



# ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLO STATO DI PULIZIA DELLE SPIAGGE, NEL PERIODO COMPRESO TRA IL 1 GIUGNO E IL 15 SETTEMBRE:



■ 1      ■ 2      ■ 3      ■ 4      ■ 5

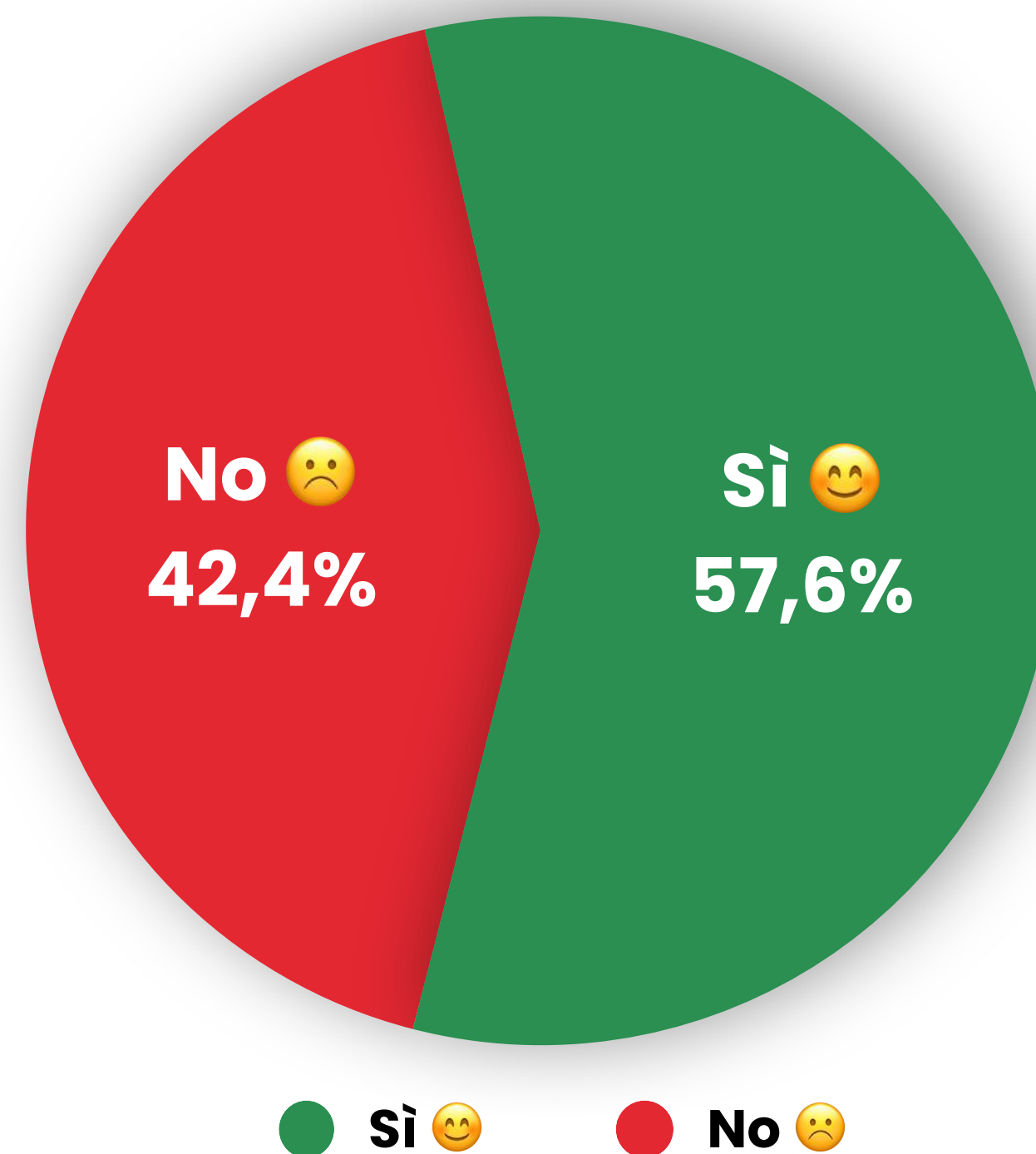


STRADA  
PALAZZO DI CITTA'

**RACCOLTA A SACCO**

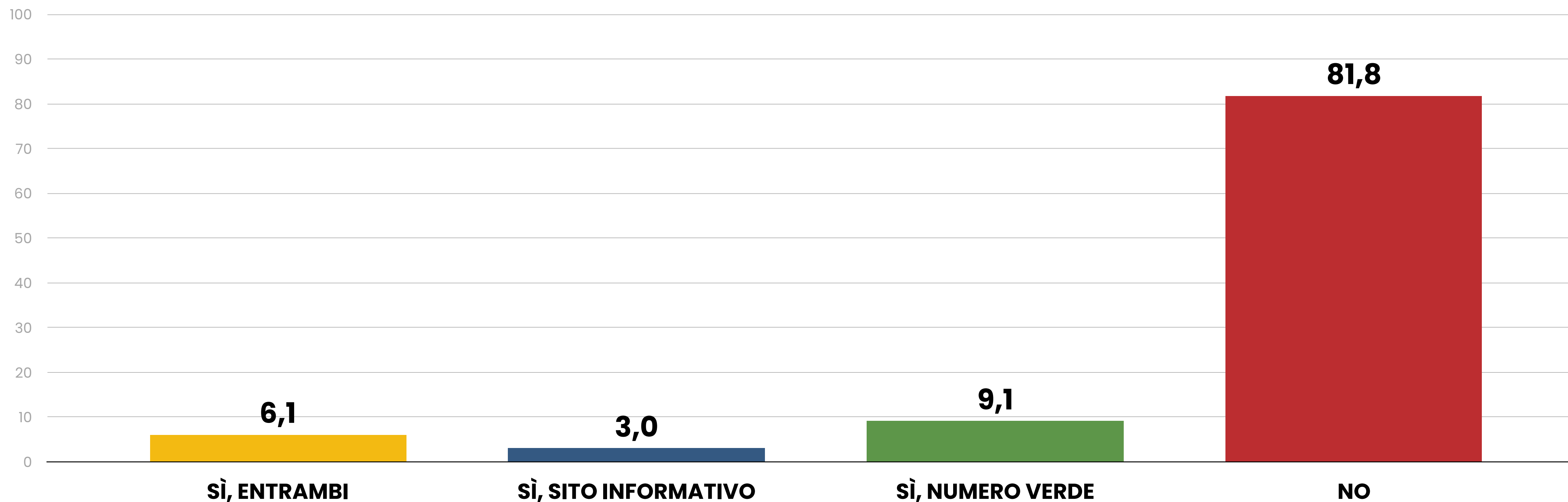
# **MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ASCOLTO**

# SI RITIENE SODDISFATTO/A DALLE INFORMAZIONI DIFFUSE DA AMIU RELATIVAMENTE AL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?




VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

# AMIU HA ISTITUITO UN SITO INTERNET INFORMATIVO E UN NUMERO VERDE PER RECLAMI E SEGNALAZIONI: HA MAI UTILIZZATO QUESTI SERVIZI?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

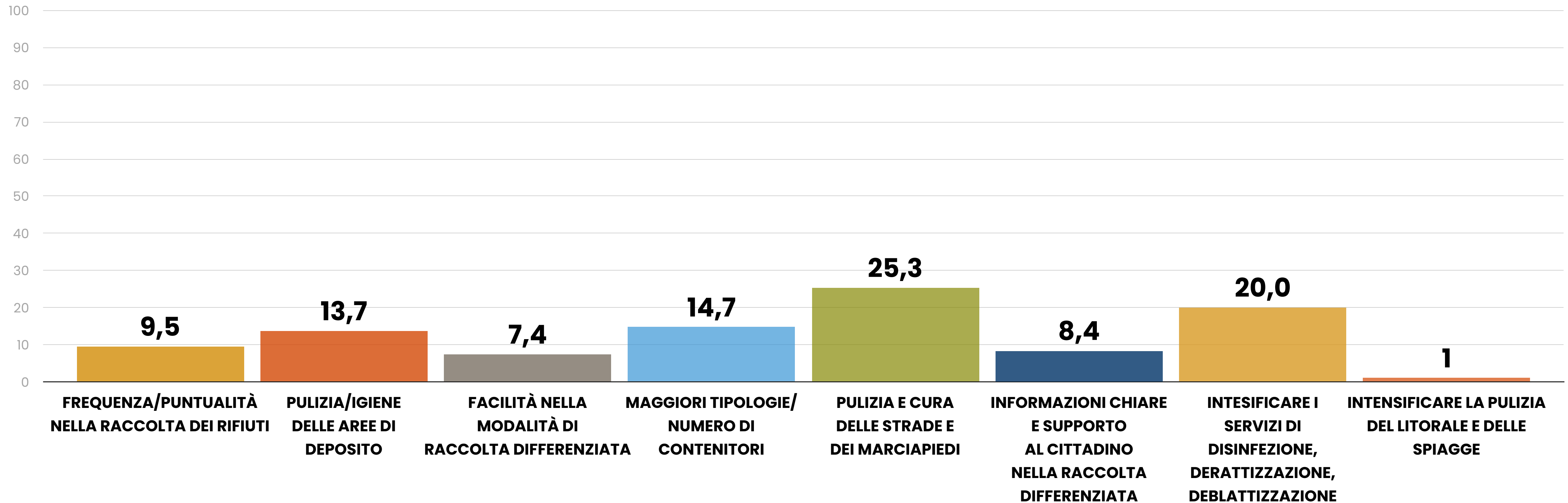


STRADA  
PALAZZO DI CITTA'

**RACCOLTA A SACCO**

# **ASPETTI DI MIGLIORAMENTO**

# SECONDO LEI, QUALI SONO GLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI CHE AMIU DOVREBBE PROMUOVERE PER GARANTIRE UN MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?



VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA



**RICERCHE DI MERCATO, SOCIALI E SONDAGGI DI OPINIONE**

### **SEDE DI ROMA**

Via Dodecaneso, 3  
00144 Roma (RM)  
tel: +39 06.211.28.531

### **SEDE DI BARI**

via De Rossi, 57  
70122 Bari (BA)  
tel: +39 080.321.06.01

### **SEDE DI MILANO**

Via Montenapoleone, 8  
20121 Milano (MI)  
tel: +39 02.871.777.29

[info@troisiricerche.it](mailto:info@troisiricerche.it)  
[www.troisiricerche.it](http://www.troisiricerche.it)

### **TROISI RICERCHE SRL UNIPERSONALE**

Cap. Soc. 10.000,00 € (i.v.)  
REA BA - 541094  
P.IVA 07216100722



AZIENDA CERTIFICATA  
UNI EN ISO 9001:2015  
CERTIFICATO N. 50 100 10808